Gouvernement du Canada
Government of Canada

Gouvernement en direct

2004

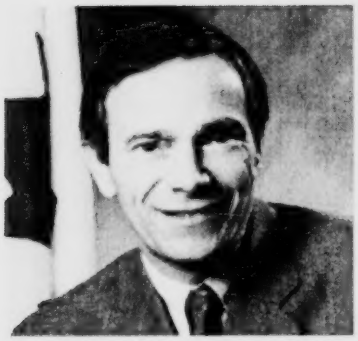
Canada

Offert également en médias substituts

Publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,
représentée par le ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, 2004
N° de catalogue: P4-1/2004F-PDF
ISBN: 0-662-76442-0
Cette publication est disponible à l'adresse suivante : www.gol-ged.gc.ca

Imprimé au Canada avec de l'encre végétale sur du papier recyclé.

Mars 2004



Gouvernement en direct 2004 - Répondre aux besoins et aux attentes des Canadiennes et des Canadiens

Le gouvernement du Canada s'est engagé à répondre aux besoins et aux attentes de ses citoyens en offrant un accès en direct à ses services les plus souvent utilisés d'ici 2005 et en se faisant connaître partout dans le monde comme le gouvernement le plus branché sur ses citoyens.

Cet engagement représente bien plus que de recourir au génie technologique pour convertir les services à l'Internet. Il implique un changement important dans la façon dont nous organisons et fournissons les services que nous offrons à la population canadienne. Les possibilités que présentent les technologies de l'information et des communications nous permettent d'offrir aux citoyens et aux entreprises un accès à des services améliorés et intégrés, partout et en tout temps, et dans la langue officielle de leur choix.

C'est ce que nous sommes en voie de concrétiser. En 2005, nous aurons atteint notre objectif de prestation de services en direct – plus de 130 des services gouvernementaux les plus souvent utilisés seront accessibles sur Internet.

Nous concentrons nos efforts pour rendre le gouvernement plus accessible pour les Canadiennes et les Canadiens. Nous améliorons et adaptons les services. Nous instaurons la confiance dans les transactions en ligne. Le rapport *Gouvernement en direct 2004* souligne nos réalisations à ce jour et donne un aperçu des principaux défis que nous sommes en train de relever.

Lorsque vous lirez le rapport *Gouvernement en direct 2004*, je suis convaincu que vous comprendrez mieux pourquoi le gouvernement du Canada s'est engagé à transformer ses services à la population canadienne, pourquoi les Canadiennes et les Canadiens ont de plus en plus hâte de pouvoir utiliser les services gouvernementaux en direct, et enfin, pourquoi le Canada demeure, année après année, un chef de file mondial en matière de gouvernement électronique.

Stephen Owen

Stephen Owen

MINISTRE DE TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA

104-06001/

TABLE DES MATIÈRES

Introduction 4
Le présent rapport 5

Premier chapitre – Un gouvernement plus accessible 9
Commodité 9
Une approche « pangouvernementale » 12
Accessibilité 13
Exemples de portails intégrés en 2003 13

Deuxième chapitre – De meilleurs services mieux adaptés aux besoins 16
Disponibilité des services en direct 16
Exemples de services en direct 18
Adhésion des clients 20
Satisfaction de la clientèle 22

Troisième chapitre – Instaurer la confiance envers les services en direct 24
Sécurité 24
Protection des renseignements personnels 27

Quatrième chapitre – Les prochaines étapes 30

Cinquième chapitre – Profils des services 33
Pour les Canadiens 33
Pour les entreprises 38
Un gouvernement moderne 40

Annexe A 43
Affectation des fonds centraux par composante 43
Affectation des fonds centraux par ministère, organisme et composante 44

Annexe B 48
Lauréats de GTEC 48

Annexe C 49
Passerelles et portails 49

Annexe D 50
Services d'information 54
Services transactionnels 64

Introduction

Grâce à l'initiative du Gouvernement en direct (GED), le gouvernement du Canada a réalisé des progrès considérables au chapitre de l'amélioration des services qu'il offre aux particuliers et aux entreprises. Il a renouvelé son principal site Web – le Site du Canada (*www.Canada.gc.ca*) – en plus de lancer trois passerelles axées sur le citoyen/client – pour les Canadiens, les entreprises et les non-Canadiens. Ces passerelles contiennent divers sites Web et portails intégrés qui visent des auditoires particuliers ou des sujets populaires, fournissant ainsi aux internautes un accès pratique. Les services du gouvernement fédéral les plus souvent utilisés sont maintenant offerts en direct, du moins partiellement, et sont en bonne voie d'atteindre les objectifs qui ont été fixés à leur égard, relativement à la fonctionnalité qu'ils offriront d'ici 2005. La Voie de communication protégée établie à l'échelle pangouvernementale permet aux clients d'effectuer des transactions en direct en toute sécurité, et de nouveaux mécanismes sont en place pour s'assurer que les ministères et organismes continuent de respecter la confidentialité des renseignements personnels lors des interactions en direct.

L'objectif global de l'initiative du GED consiste à accroître la disponibilité des services en direct du gouvernement fédéral. Nous avons adopté à cet égard une approche à la fois « pangouvernementale » et axée sur le citoyen/client. Concrètement, cela signifie que nous augmentons la satisfaction des citoyens/clients en concevant des services qui répondent à leurs besoins plutôt qu'à ceux des organismes gouvernementaux, tout en améliorant l'efficacité de la prestation de services.

Les cinq principales caractéristiques que les internautes recherchent sur les sites Web du gouvernement fédéral :

1. Coordonnées des personnes-ressources des ministères et organismes (71 %)…accessibles dans la section « **Ministères et organismes** » du Site du Canada
2. Changement d'adresse (62 %)…disponible par l'intermédiaire de la Voie de communication protégée pour les clients de l'Agence du revenu du Canada sur le **portail des impôts et taxes des Canadiens** sur le Site du Canada
3. Possibilité d'exprimer des opinions aux députés (61 %)…par courrier électronique en cliquant sur « **Contacts gouvernementaux** » sur le Site du Canada
4. Paiements (51 %)…le service de paiement de la Voie de communication protégée est offert pour les documents du gouvernement du Canada en cliquant sur « **Publications** » sur le Site du Canada et pour divers services d'Industrie Canada sur la passerelle des entreprises
5. Demandes relatives aux programmes gouvernementaux (50 %)…accessibles sur **divers portails** pour de nombreux programmes, dont les crédits de développement régional pour les clients de la région de l'Atlantique, les emplois et l'assurance-emploi

(NFO Interactive, *State-of-the-Net*, 2003)

Ainsi, selon un récent sondage de NFO Interactive, les internautes recherchent les cinq principales caractéristiques suivantes sur les sites Web du gouvernement fédéral : les coordonnées des personnes-ressources des ministères et organismes, une fonction pour signaler un changement d'adresse, la possibilité d'exprimer des opinions aux députés, un mécanisme permettant d'effectuer des paiements en direct et la capacité de présenter des demandes relatives aux programmes gouvernementaux (*State-of-the-Net*, 2003). Depuis le lancement du service de paiement en direct de la Voie de communication protégée en 2003, toutes ces options sont maintenant offertes, du moins partiellement (voir l'encadré).

Des évaluations indépendantes font état des réalisations de l'initiative du GED. Chaque année, environ un tiers des ministères et organismes participants remportent des prix pour leur utilisation innovatrice de la technologie (voir l'Annexe B). Cependant, c'est la croissance continue de l'adhésion aux services fédéraux en direct et de la satisfaction qu'ils suscitent qui représente la véritable mesure du succès de cette initiative.

Le présent rapport

Le tableau ci-après résume les progrès réalisés par l'initiative du GED en 2003. Les chapitres qui suivent décrivent ces progrès de façon plus détaillée et fournissent des exemples de ce à quoi les particuliers et les entreprises peuvent s'attendre en 2004 et pour les années à venir.

Le présent rapport se fonde sur les données tirées d'un mécanisme de mesure du rendement établi dans le cadre de l'initiative du GED. Au printemps 2004, les résultats détaillés de cette analyse seront accessibles sur le site *www.gol-ged.gc.ca*.

Chaque année, les ministères et les organismes font également état de leurs propres réalisations dans le cadre de l'initiative du GED. Ces rapports sont affichés sur le même site Web.

Nota. – Le 12 décembre 2003, divers ministères et organismes, dont certains participent à l'initiative du GED, ont fait l'objet d'une restructuration. Dans les annexes au présent rapport, nous utilisons les appellations officielles en vigueur avant cette restructuration, puisque les ministères et organismes s'en sont servis lorsqu'ils nous ont transmis leurs renseignements pour 2003. Cependant, dans les chapitres qui suivent, nous utilisons les appellations officielles actuelles des ministères et organismes lorsque nous décrivons leurs services respectifs.

2002	2003 (résumé du présent rapport)
Rendre le gouvernement plus accessible	
• Validation, par les utilisateurs, de la conception du Site du Canada • Améliorations apportées au Site du Canada et aux portails intégrés, dont un service d'avis électronique sur des sujets d'intérêt et de l'information provinciale plus étoffée à l'intention des entreprises • Lancement du Portail sans fil du gouvernement du Canada • Améliorations apportées aux terminaux d'accès public à Internet – projet pilote visant à fournir aux personnes handicapées un meilleur accès aux services fédéraux en direct	• Améliorations apportées au Site du Canada, dont de meilleures fonctions de recherche, de navigation et d'accessibilité • Plus grand nombre de services fédéraux accessibles au moyen de téléphones cellulaires ou d'assistants numériques personnels exploitables sur le Web (de trois à sept) • Ajout continuel de fonctions aux portails intégrés, y compris un plus grand accès aux offres d'emplois en direct à l'aide d'un seul outil de recherche et de l'information plus étoffée à l'intention des clients internationaux qui désirent faire des affaires avec le Canada

2002	2003 (résumé du présent rapport)
en leur permettant, par exemple, de grossir les caractères ou de faire lire le texte à voix haute	• Augmentation marquée du nombre de visiteurs sur le Site du Canada (21 %), la passerelle des entreprises (7 %) et la passerelle des non-Canadiens (63 %)
Offrir en direct de meilleurs services mieux adaptés aux besoins	
• Vingt et un services de plus ont réalisé leur objectif en matière de GED, portant le total à 30 services ayant atteint le niveau de fonctionnalité prévu d'ici 2005[1]	• Quinze autres services ont atteint leur objectif en matière de GED, portant le total à 45 (soit environ 35 % des services fédéraux les plus souvent utilisés)
• Augmentation générale de la capacité d'offrir des services transactionnels et des renseignements personnalisés aux particuliers et aux entreprises	• Information plus étoffée sur les projets d'aide au développement international, les collectivités des Premières nations, la culture canadienne et les initiatives nationales de maintien de l'ordre
• Augmentation marquée de l'utilisation de services à haut volume visant, entre autres, la santé, l'impôt et les taxes et l'emploi	• Meilleure capacité transactionnelle en direct pour les programmes de développement économique dans la région de l'Atlantique, l'exportation et l'importation de marchandises contrôlées et les plaintes des consommateurs liées à la mesure des biens et des services
• Augmentation d'environ 7 % du taux de satisfaction des clients à l'égard des services fédéraux depuis 1998; taux de satisfaction plus élevés pour la prestation de services sur Internet – 68 % comparativement à 56 % pour les services téléphoniques (*Les citoyens d'abord 3*)	• Augmentation du nombre de clients qui effectuent des transactions en direct (de 21 % à 24 %) et augmentation importante du nombre d'interactions en direct
	• Sondages sur la satisfaction de la clientèle pour certains services en direct; notes de satisfaction continuellement élevées pour l'Internet

[1] Selon le rapport *Gouvernement en direct – 2003*, 31 services avaient atteint en 2002 leur niveau de fonctionnalité prévu. Depuis, un des services s'est fixé un objectif plus ambitieux pour 2005, de sorte qu'on ne le compte plus parmi les services pour lesquels les travaux sont achevés.

2002	2003 (résumé du présent rapport)
Instaurer la confiance envers les transactions en direct	
• Fonctions améliorées de détection des intrusions et de pare-feu gérés fournies par l'intermédiaire de la Voie de communication protégée	• Migration complète au réseau extranet de la Voie de communication protégée; tous les ministères et organismes utilisent maintenant ce nouveau réseau de télécommunications
• Mise en place d'un service d'authentification appelé *ePass* (laissez-passer électronique) pour le service de changement d'adresse en ligne de l'Agence du revenu du Canada	• Création d'un service sécuritaire de paiement en direct au receveur général
• Adoption de la *Politique sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée* (ÉFVP)	• Utilisation du service *ePass* (laissez-passer électronique) pour authentifier les clients d'un deuxième service, soit la production en direct des Relevés d'emploi de Ressources humaines et Développement des compétences; plus de 115 000 *ePass* émis avant la fin de 2003
• Adoption de lignes directrices sur l'utilisation des témoins et sur la nécessité de fournir des avis appropriés et d'obtenir le consentement éclairé des gens pour ce qui est de la collecte et de l'utilisation éventuelles de renseignements personnels	• Lancement d'un outil d'apprentissage en ligne pour la Politique d'ÉFVP qui montre comment effectuer une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée; présentation de 41 évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et de 16 évaluations préliminaires au Commissariat à la protection de la vie privée

Premier chapitre :

Un gouvernement plus accessible

Il ne devrait pas être nécessaire pour les particuliers et les entreprises de savoir quel est le ministère, l'organisme ou l'ordre de gouvernement responsable d'offrir tel ou tel service. L'information et les services en direct devraient être faciles à trouver, peu importe le point de départ, et faciles à utiliser. Dans le cas de l'initiative du Gouvernement en direct (GED), cela signifie que nous devons créer des passerelles axées sur le citoyen/client et des portails intégrés qui servent de points d'accès pratiques aux services fédéraux. Cela signifie également que nous devons nous assurer que ces services sont facilement accessibles par les personnes handicapées et dans les deux langues officielles.

Commodité

Lors de son lancement initial en 1995, le principal site Web du gouvernement du Canada – le Site du Canada – contenait très peu de catégories de contenu, mis à part des liens vers plus de 400 sites Web du gouvernement fédéral. Aucune stratégie « pangouvernementale » n'avait été élaborée pour fournir l'accès en direct aux renseignements et services du gouvernement fédéral. Par conséquent, l'aspect et les fonctions de navigation variaient d'un site Web à l'autre, et l'information était souvent fragmentée et dispersée dans une multitude de sites Web.

Grâce aux groupes de consultation, aux sondages en direct et aux commentaires reçus par courriel qui ont permis de mieux comprendre les besoins des particuliers et des entreprises, le gouvernement du Canada a restructuré le Site du Canada (*www.Canada.gc.ca*) en 2001. Il a agencé l'information et les services en fonction du citoyen/client en aménageant des liens vers les sites Web des ministères et des

Quels services le gouvernement du Canada offre-t-il actuellement sur le Portail sans fil?

- Coordonnées des députés
- Temps d'attente à la frontière
- Numéros de téléphone des employés du gouvernement du Canada
- Numéros sans frais 1 800 O-Canada international (pour accéder au service de l'extérieur du Canada et des États-Unis)
- Coordonnées des Centres de services aux entreprises du Canada
- Indicateurs économiques
- Les communiqués de presse, discours, avis aux médias, fiches de renseignements et autres du gouvernement du Canada

organismes, ainsi que trois nouvelles passerelles à l'intention des Canadiens, des entreprises et des non-Canadiens; à leur tour, ces passerelles contiennent des liens vers divers portails qui regroupent l'information et les services par sujet et par auditoire.

Des recherches continues menées auprès de la clientèle permettent à ces sites Web d'évoluer constamment. Un des principes d'organisation clés consiste à permettre un accès « sans fausse route » en proposant diverses méthodes de recherche d'information et de services afin de rendre l'accès intuitif. Bien que les Canadiennes et les Canadiens expriment toujours un appui marqué pour ce principe, des essais auprès des groupes de consultation ont révélé certains problèmes de mise en œuvre; dans certains cas, les multiples voies sur des sites ne menaient pas toujours au même contenu. Par conséquent, en 2003, la principale page Web du Site du Canada a été modifiée pour faciliter l'accès aux renseignements et services. Plus particulièrement, on a ajouté des liens, des renvois, le cas échéant, et des voies de navigation rationalisées sur tout le site pour en simplifier et en uniformiser la structure organisationnelle.

Parmi les autres changements apportés au Site du Canada en 2003, notons une meilleure visibilité pour les passerelles et les portails intégrés afin d'en faciliter l'accès, des fonctions de recherche améliorées et des ajustements apportés au codage, à la présentation et à la terminologie en vue de faciliter l'accès pour les

personnes qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels (comme les lecteurs sonores d'écran ou des logiciels de reconnaissance vocale). Les responsables du Site du Canada ont continué à simplifier le langage utilisé et mis en œuvre un programme d'intégrité linguistique pour s'assurer que les textes sont de grande qualité, qu'ils sont faciles à comprendre et que les versions française et anglaise sont équivalentes.

Le nombre des services offerts sur le Portail sans fil du gouvernement du Canada a plus que doublé en 2003 (voir l'encadré). Le volume d'activités sur le portail a augmenté de neuf fois; son lien est maintenant préprogrammé dans bon nombre de téléphones cellulaires et assistants numériques personnels exploitables sur le Web. L'objectif visé consiste à fournir l'accès aux services fédéraux qui se prêtent au réseau sans fil, plutôt qu'à créer simplement une version sans fil du Site du Canada.

En 2003, des fonctions importantes se sont également ajoutées aux passerelles et aux portails intégrés. Par exemple, la passerelle des entreprises offre maintenant aux internautes un outil d'orientation leur présentant la raison d'être du site, l'information qu'il contient et des conseils pour en faciliter la navigation. Cet outil propose également une liste des liens les plus souvent utilisés. (Vous trouverez à la fin du présent chapitre des exemples de progrès réalisés par les portails, ainsi que les améliorations qui y seront bientôt apportées. *L'Annexe C* présente une liste de tous les portails.)

Le nombre de visites sur ces sites Web ne cesse d'augmenter. En 2003, ce nombre s'est établi à tout près de 16 millions pour le Site du Canada, ce qui représente une augmentation de 21 % par rapport à 2002, à plus de 800 000 pour la passerelle des entreprises, ce qui constitue une hausse de 7 % et à environ 2,1 millions pour la passerelle des non-Canadiens, soit une hausse de 63 %. En outre, la passerelle des Canadiens a dénombré environ 1,2 million de visites, un recul notable par rapport à 2002. Cela s'explique par le fait que les internautes peuvent maintenant trouver certains des liens vers les portails intégrés directement sur la page d'accueil du Site du Canada. La baisse d'achalandage sur la passerelle des Canadiens est très largement compensée par une augmentation parallèle de 70 % du nombre de visites sur ces portails qui sont accessibles à la fois sur le Site du Canada et la passerelle des Canadiens.

Par ailleurs, les commentaires des clients sont généralement positifs. Un récent sondage réalisé par EKOS révèle que 86 % des internautes qui ont visité un site du gouvernement fédéral au cours de la dernière année ont trouvé ce qu'ils cherchaient (*Repenser l'autoroute de l'information*, 2003). Plus précisément, 83 % d'entre eux sont d'avis qu'il est relativement ou très facile d'utiliser la page de la « Foire aux questions »

sur le Site du Canada, tandis que 77 % ont affirmé ne pas avoir de difficulté à se servir de la page des « Formulaires et services en direct » (Ipsos-Reid, *Attitudes et perceptions à l'égard de la présence sur Internet du gouvernement du Canada*, 2003).

Une approche « pangouvernementale »

Les passerelles et les portails intégrés suscitent un nombre croissant de partenariats, autant à l'échelle fédérale qu'avec les autres ordres de gouvernement, ce qui a pour effet d'accroître le nombre des services intégrés uniquement offerts en direct. Ainsi, en 2003, le portail Exportation/importation a lancé un outil d'évaluation de la capacité d'exporter des biens ou des services, qui aide les exportateurs à déterminer les possibilités qui s'offrent à eux à cet égard et qui définit les mesures à prendre pour réussir sur les marchés qui les intéressent (une description complète du portail figure à la fin du présent chapitre).

Les ministères et les organismes ont aussi largement recours aux partenariats pour élaborer des services intégrés. Par exemple, les Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC), initiative fédérale-provinciale, offrent des points d'accès uniques aux services, programmes et règlements gouvernementaux qui s'adressent aux entreprises. Cette information intergouvernementale est accessible par tous les modes de prestation de services – l'Internet, les visites en personne, le téléphone, la poste et le télécopieur.

En 2003, les CSEC ont dénombré environ 4,2 millions de visites, dont plus de 93 % ont été faites sur Internet. Parmi les services des CSEC les plus populaires, notons le « Plan d'affaires interactif » et le « Système d'aide au démarrage d'une entreprise ». Le « Plan d'affaires interactif » est le premier logiciel de création de plan d'affaires exclusivement conçu pour Internet. Il aide les clients à élaborer un plan d'affaires de trois ans, que ce soit pour une nouvelle entreprise ou une entreprise établie, en plus de leur offrir des modèles de plans pour divers types d'entreprises et outils de projections financières. Le « Système d'aide au démarrage d'une entreprise » est un portail intégré qui réunit des renseignements provenant des gouvernements fédéral et provinciaux et du secteur privé sur la marche à suivre pour se lancer en affaires. Il présente l'information par région et contient des formulaires d'enregistrement des entreprises, ainsi que les résultats d'études de marché récentes. En 2003, le site Web s'est enrichi de plusieurs nouveaux guides de démarrage visant, entre autres, les restaurants, les gîtes touristiques et les garderies. Ces guides fournissent également des réponses ciblées aux questions les plus courantes. Le nombre de visites sur ce site s'est accru de 38 % en 2003, par rapport à 2002.

Trouver des réponses aux questions relatives aux entreprises peut se révéler une tâche compliquée, et ce, en raison du dédale de programmes, ministères, organismes et ordres de gouvernement concernés. Par conséquent, pour les entrepreneurs canadiens, l'économie de temps et l'accès facile à des conseils d'experts comptent parmi les principaux avantages que présentent les CSEC. Pour le gouvernement, les CSEC servent à mieux faire connaître les services gouvernementaux offerts aux entreprises et à en faciliter l'accès. Les CSEC aident également les clients à mieux se préparer au démarrage ou à l'expansion de leur entreprise.

Accessibilité

Un autre aspect de l'approche du GED axée sur le citoyen/client consiste à faire en sorte que l'information et les services en direct du gouvernement fédéral soient accessibles aux personnes handicapées et dans les deux langues officielles.

Pour atteindre ces objectifs, le gouvernement du Canada exige, entre autres, la normalisation de tous les sites Web fédéraux. En 2003, les institutions fédérales ont été appelées à faire état des progrès qu'elles ont réalisés au chapitre de la mise en œuvre des divers aspects de la Normalisation des sites Internet (NSI). Elles ont signalé qu'elles se conformaient, dans une proportion de 83 %, aux exigences en matière d'accessibilité, notamment en présentant des textes descriptifs et en fournissant des options sonores pour les appareils et accessoires fonctionnels et, dans une proportion de 92 %, aux exigences en matière de langues officielles, en offrant notamment certaines fonctions, dont un bouton permettant de passer de la version anglaise à la version française du texte en ligne et vice-versa, ainsi que des messages automatisés dans les deux langues officielles.

Le gouvernement du Canada s'engage à la mise en œuvre complète de la NSI, et des travaux sont en cours pour accroître la conformité à ces normes. De plus, il s'affaire à élaborer une architecture du domaine de l'accessibilité pour aider les ministères et les organismes à mieux comprendre les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées et à choisir des technologies qui leur permettent d'offrir à ces personnes un accès équitable.

Exemples de portails intégrés en 2003

Les Canadiens

Le portail Emplois, travailleurs, formation et carrières a reçu plus de huit millions de visiteurs en 2003. Il fournit de l'information et des services intégrés aux Canadiennes et aux Canadiens qui sont à la recherche d'un emploi, qui explorent des choix de carrière, qui élaborent un plan d'apprentissage ou qui éprouvent des problèmes liés au travail. Les services sont adaptés aux besoins des Canadiennes et des Canadiens et comprennent

des comptes protégés par mot de passe, qui donnent accès à un concepteur de CV et au service de courriel « Alerte-emploi ».

En 2003, le portail a doublé le nombre de banques d'emplois auxquelles les internautes ont accès par l'entremise de la fonction de recherche d'emploi, en plus d'ajouter deux nouveaux sujets – travailleurs âgés et assurance-emploi – au populaire menu déroulant « Et si…? » et de créer des nouveaux questionnaires sur les carrières pour aider les utilisateurs à recenser leurs compétences et leurs aptitudes. En 2004, le portail contiendra des liens vers l'information et les outils qui visent à répondre aux besoins des nouveaux arrivants au Canada, ainsi qu'un lien au « Chercheur de prestations » sur le portail Prestations financières. On y ajoutera également un nouveau mécanisme d'accès et de personnalisation de l'information (le cadre de compétences « Plan directeur en vie-travail »), en plus d'améliorer l'outil d'apprentissage électronique existant.

Les entreprises

Les exportations représentent 40 % du produit intérieur brut du Canada. Pour aider les entreprises canadiennes de cet important secteur économique, Équipe Canada inc – partenariat composé d'une vingtaine de ministères et organismes fédéraux, ainsi que de gouvernements provinciaux, d'organismes de développement économique municipal, d'entreprises et d'associations professionnelles – a créé Exportsource.ca, qui fait partie intégrante du portail Exportation/importation du gouvernement du Canada. Exportsource.ca offre aux exportateurs une multitude de ressources utiles, dont l'accès à de l'information complète, des guides et des outils interactifs, en plus de la section « Consultez-nous » qui permet aux internautes de communiquer directement avec les agents d'information pour obtenir de l'aide supplémentaire.

En 2003, plusieurs guides pratiques offerts sur le portail ont été mis à jour, dont le « Guide pas-à-pas à l'exportation ». En outre, le nouveau guide « Introduction aux aspects financiers de l'exportation » a été publié pour répondre à la demande des clients. Un outil de diagnostic des exportations a également été créé pour aider les clients à évaluer et à accroître leur capacité d'exporter; ces derniers peuvent sauvegarder les scénarios personnalisés qu'ils ont élaborés avec cet outil, puis les mettre au point à leur gré, au fil du temps.

En 2004, une version interactive du « Carnet de route pour l'exportation » sera disponible et permettra aux clients d'accéder à de l'information personnalisée; à l'heure actuelle, ils peuvent seulement en télécharger la version PDF ou en commander une version imprimée. En collaboration avec l'Agence des services frontaliers du Canada, Équipe Canada inc procédera également au lancement d'un nouveau site Web à l'intention des importateurs, l'autre grand axe du portail Exportation/importation.

Les non-Canadiens

Le portail Faire des affaires avec le Canada offre aux entreprises étrangères (ainsi qu'aux fonctionnaires fédéraux qui leur fournissent de l'aide) un point d'accès unique à l'information thématique pertinente offerte en direct. Il comprend également un outil interactif qui permet aux internautes de personnaliser leurs recherches d'information en précisant le secteur de l'industrie, le sujet et le pays qui les intéressent. Cet outil peut appeler plus de 40 000 pages Web différentes en réponse aux demandes des utilisateurs.

En 2003, la section « Pourquoi faire des affaires avec le Canada? » s'est ajoutée au portail. Cette section présente de l'information sur le milieu des affaires de chaque région et des exemples d'entreprises dont les affaires avec des sociétés canadiennes ont été couronnées de succès; ces entreprises sont classées par pays, par secteur ou par date. Le portail contient également les adresses des ambassades et des consulats, ainsi que des liens vers de l'information sur les foires commerciales à venir, des formulaires de demande d'immigration et de visa, des renseignements fiscaux et les réponses aux questions les plus courantes.

En 2004, le portail continuera d'offrir un accès plus décloisonné et convivial à l'information et aux services. Un module sur les voyages d'affaires sera également créé.

Le Site du Canada – Un point d'accès unique...

...pour les Canadiens

...pour les entreprises

...et pour les personnes vivant à l'extérieur du Canada

www.Canada.gc.ca

Deuxième chapitre :

De meilleurs services mieux adaptés aux besoins

Dans le cadre de l'initiative du Gouvernement en direct (GED), le gouvernement du Canada compte offrir en direct, d'ici 2005, les services fédéraux les plus souvent utilisés, soit ceux qui touchent le plus grand nombre de particuliers et d'entreprises.

Disponibilité des services en direct

L'initiative du GED englobe plus de 130 services d'information et services transactionnels d'une trentaine de ministères et organismes fédéraux. Tous ces services sont maintenant offerts en direct, du moins en partie. Les ministères et les organismes se sont fixé des objectifs relativement à la fonctionnalité que les services offriront aux internautes d'ici 2005. Ces objectifs varient d'un service à l'autre et, bien qu'ils soient conformes aux attentes des clients, ils demeurent tributaires d'un certain nombre de facteurs tels que la technologie courante, la securité et la protection de la vie privée et le besoin d'établir au préalable des partenariats visant l'intégration des services.

En 2003, les ministères et les organismes ont achevé leurs travaux relativement à 15 autres services, portant ainsi à 45 le nombre de services ayant atteint leur niveau de fonctionnalité visé (des exemples figurent à la fin de la présente section). Dans l'ensemble, les travaux sont maintenant terminés pour tout près de la moitié des services d'information et pour plus du quart des services transactionnels.

Également en 2003, les ministères et les organismes ont amélioré la fonctionnalité de bon nombre des services qu'ils s'affairent à mettre en place dans le cadre de l'initiative du GED. Ainsi, l'information en direct sur les projets d'aide au développement international, les collectivités des Premières nations, la culture canadienne et les initiatives nationales de maintien de l'ordre a été substantiellement enrichie.

La capacité des services transactionnels en direct s'est également améliorée. Les entreprises de la région de l'Atlantique peuvent désormais rembourser leurs prêts de développement grâce au transfert électronique de fonds. Les exportateurs et les importateurs canadiens de marchandises contrôlées peuvent maintenant, par voie électronique, échanger des données avec le gouvernement du Canada, présenter des demandes de permis et vérifier l'état de ces demandes. Il est également possible d'utiliser l'Internet pour présenter des demandes d'enquête relative à une plainte concernant la mesure de biens et de services. Les provinces et les territoires peuvent maintenant consulter les bases de données fédérales, grâce à des interfaces électroniques protégées, afin d'exécuter les ordonnances de paiement de pension alimentaire pour enfants là où la loi le permet.

Les clients tirent des avantages concrets de ces services en direct. Par exemple :

- Les Canadiennes et les Canadiens qui présentent des demandes en direct de relevé de participation (au Régime de pensions du Canada) reçoivent ce document dans les dix jours suivant la demande, comparativement au délai d'environ un mois pour les demandes envoyées par la poste;
- Les renseignements que les Indiens inscrits fournissent pour obtenir des prestations de maladie peuvent être traités en un seul jour, grâce au Système d'inscription des Indiens, comparativement au délai qui peut atteindre un mois pour les modes traditionnels de prestation de services;
- Les entreprises qui présentent en direct des demandes de marque de commerce ou de droit d'auteur reçoivent une réponse dans les 24 heures (un accusé de réception dans le premier cas ou un certificat dans le second), comparativement à dix jours pour les demandes envoyées par la poste;
- Les entreprises qui se constituent en société en direct paient 200 $ au lieu des 250 $ qu'elles devraient verser si elles avaient recours aux autres modes de prestation, économisant ainsi 20 %, et paient 20 $ pour leur renouvellement annuel en direct au lieu de 40 $ pour une demande sur papier, ce qui représente une économie de 50 %;
- Les sociétés qui s'inscrivent en direct pour obtenir un numéro d'entreprise peuvent également s'inscrire simultanément à tous les programmes de l'Agence du revenu du Canada et à quelques programmes provinciaux, en une seule séance et en moins d'une heure, comparativement au délai qui pouvait auparavant atteindre plusieurs jours.

Les ministères et les organismes signalent que la prestation des services en direct leur procure également des avantages tangibles. Le nombre croissant de clients qui utilisent le libre-service sur Internet élimine le besoin, pour les fonctionnaires fédéraux, d'accomplir certaines tâches, dont la simple saisie de données, ce qui leur permet de se concentrer

sur des travaux plus complexes et plus utiles. Par exemple, la transmission électronique des données relatives aux Relevés d'emploi permet aux fonctionnaires de consacrer plus de temps aux services d'assurance-emploi (la section « Sécurité » du troisième chapitre présente une description complète de ce service).

(L'Annexe D présente un bilan sommaire de tous les services – ceux pour lesquels les travaux sont achevés, le niveau de fonctionnalité actuellement offert aux clients, le taux d'adhésion aux services et si ces derniers ont récemment fait l'objet d'une enquête sur la satisfaction de la clientèle. L'Annexe D fait également état des niveaux de fonctionnalité que les services visent à atteindre d'ici 2005. Ces objectifs constitueront la principale mesure de succès relativement à l'engagement que le gouvernement du Canada a pris d'offrir en direct, d'ici 2005, les services fédéraux les plus souvent utilisés.)

Exemples de services en direct – Travaux achevés en 2003

Industrie Canada – Bureau de la concurrence

Le Bureau de la concurrence est responsable de l'administration et de l'application de la *Loi sur la concurrence*, ainsi que de trois lois et règlements fondés sur les normes concernant l'exactitude de l'étiquetage de certains produits.

Les consommateurs peuvent maintenant utiliser un formulaire interactif en direct pour formuler des plaintes et se renseigner sur les diverses lois, notamment sur les pratiques anticoncurrentielles, la publicité trompeuse et les marchandises mal étiquetées. Grâce au site Web du Bureau, ils ont également accès aux alertes, aux nouvelles et aux publications, ainsi qu'à toute une série de lignes directrices sur l'application des lois. Les entreprises peuvent, en une seule transaction en direct, présenter une demande de numéro CA – qui identifie le fabricant, l'importateur ou le vendeur d'un article textile – en acquitter les frais et obtenir ce numéro. Elles peuvent également accéder en direct à l'information relative aux normes de service, aux réponses aux questions les plus courantes et à tous les autres renseignements dont elles ont besoin.

Les entreprises peuvent obtenir leur numéro CA beaucoup plus rapidement en direct que dans un centre de services; elles peuvent gagner jusqu'à une demi-journée par

transaction. De façon plus générale, l'information en direct relative à la politique du gouvernement du Canada sur la concurrence et aux activités d'application de la loi contribue à sensibiliser davantage le public aux avantages de la concurrence pour l'économie canadienne – qui se traduisent par un plus grand choix de produits de qualité à meilleur prix.

Ressources naturelles Canada – GéoConnexions

GéoConnexions est une initiative interministérielle et intergouvernementale visant à recueillir des données géographiques de base comme l'imagerie par satellite, les cartes topographiques et des profils de réseau routier en vue d'offrir des services qui facilitent l'accès à ces données et leur analyse, en plus de fournir des affichages personnalisés aux divers auditoires cibles. L'initiative a pour objectif d'offrir l'accès en direct à des données géographiques de grande qualité, d'une manière économique, et ce, grâce au partage et à la réutilisation de l'information.

L'initiative GéoConnexions s'appuie sur l'Infrastructure canadienne de données géospatiales (ICDG), une architecture de classe mondiale interopérable à l'échelle internationale et fondée sur des normes. GéoConnexions permet aux clients de créer des produits d'information en ligne adaptés à leurs besoins particuliers, en utilisant des données en temps réel. Le Portail de découverte et l'Atlas du Canada sont deux des services qui utilisent l'ICDG. Le Portail de découverte permet d'accéder, entre autres, aux photos aériennes et aux fournisseurs de données géospatiales. Les clients peuvent personnaliser leurs recherches et créer leurs propres cartes à partir de données fédérales, provinciales et internationales. L'Atlas du Canada offre divers outils aux élèves, aux professionnels, aux décideurs et au public. Il contient des cartes « Trouvez un lieu » qui permettent aux clients de localiser plus de 47 000 noms de lieux et d'entités géographiques, ainsi que des « Archives de cartes du Canada » donnant un accès interactif à 943 cartes dont certaines datent de 1906.

Gendarmerie royale du Canada – Police fédérale

Le service de police fédérale offre l'accès rapide en direct à l'information concernant les délits économiques, tels que la fraude à la consommation, la contrefaçon et les délits informatiques, et leurs répercussions sur la société canadienne. Le site comprend maintenant le système de Signalement en direct des délits économiques (RECOL). Pour utiliser RECOL, les personnes intéressées doivent d'abord créer un profil protégé auquel elles seules peuvent avoir accès. Elles formulent ensuite leurs plaintes, qui sont acheminées à l'organisme d'application de la loi concerné. Le site Web précise également quels sont les renseignements à recueillir pour fournir des preuves.

Un des principaux avantages de RECOL, c'est qu'il fournit l'occasion d'interagir de façon anonyme avec la police, que ce soit pour obtenir de l'information ou formuler une plainte. Au fil du temps, l'anonymat incitera un plus grand nombre de citoyens à signaler les délits économiques dont ils ont été témoins, ce qui aura pour effet d'accroître la sécurité du public.

Adhésion des clients

L'initiative du GED vise non seulement à accroître le nombre et la fonctionnalité des services fédéraux en direct, mais également à mettre au point des services que les particuliers et les entreprises voudront utiliser et qui accroîtront leur satisfaction à l'égard de la prestation des services du gouvernement fédéral.

La croissance du nombre d'internautes au Canada commence à ralentir. Selon un récent sondage de Statistique Canada, tout près de 62 % des ménages canadiens comptaient au moins un internaute régulier en 2002, ce qui représente une augmentation considérable par rapport à 42 % en 1999, mais une légère hausse comparativement à 60 % en 2001. Le niveau de scolarité et le revenu demeurent des facteurs d'adhésion aux services et à l'information en direct. Fait intéressant cependant, la hausse la plus importante en 2002 a été enregistrée chez les internautes âgés de 55 à 64 ans (*Enquête sur l'utilisation d'Internet par les ménages*, 2003).

Le pourcentage des Canadiennes et des Canadiens qui affirment connaître du moins quelque peu les services du GED a considérablement augmenté au cours des deux dernières années, passant de 43 % en 2001 à 57 % en 2003 (EKOS, *Repenser l'autoroute de l'information*, 2003).

Cela correspond à une augmentation du pourcentage de Canadiennes et de Canadiens qui ont visité des sites Web du gouvernement fédéral – ainsi, 51 % (65 % des internautes) affirment avoir visité un site fédéral au moins une fois en 2003, comparativement à 42 % (56 % des internautes) en 2001 (EKOS, *Repenser l'autoroute de l'information*, 2003). Le Canada se classe au sixième rang à l'échelle mondiale pour l'utilisation des sites Web gouvernementaux; la moyenne internationale étant de 30 % (Taylor, Nelson, Sofres, *Government On-line: An International Perspective*, 2003). Néanmoins, il faudrait promouvoir davantage la prestation électronique des services, puisque bon nombre de Canadiennes et de Canadiens sont d'avis que le gouvernement du Canada doit améliorer la promotion de ses services en direct (NFO Interactive, *State-of-the-Net*, 2003).

Les ministères et les organismes signalent que le volume des interactions en direct – comme les visites sur les sites Web ou le téléchargement d'information et de formulaires – a considérablement augmenté en 2003, à la fois en chiffres absolus (de 54 %) et relativement aux autres modes de prestation (de 50 % à 62 % du volume total). Ce changement tient en grande partie à des services d'information plus poussés et plus utiles – l'Internet en améliore l'accessibilité et permet l'ajout de nouvelles fonctions qui suscitent un intérêt accru. L'information sur le budget fédéral en constitue un exemple. Le service de budget en direct permet de joindre un auditoire beaucoup plus vaste, car les gens n'ont pas besoin de s'en procurer une copie papier ou de se rendre à la bibliothèque pour consulter le document. Ce service permet également de voir en direct la présentation du Budget et de consulter un répertoire des principales mesures budgétaires, ce qui est possible uniquement sur Internet (le cinquième chapitre présente une description détaillée de ce service).

Les ministères et les organismes signalent également qu'en 2003 environ 24 % de leurs clients ont effectué des transactions en direct avec eux – que ce soit pour présenter une demande dans le cadre d'un programme ou pour acheter un produit – en hausse par rapport à 21 % en 2002. Certains services ont obtenu des taux d'adhésion de 50 % ou plus (voir l'encadré). Les services d'emploi comptent parmi les services en direct les plus populaires offerts par le gouvernement du Canada. Presque tous les Canadiens et les Canadiennes consultent en direct le Guichet emplois, un réseau d'affichage d'emplois. Le pourcentage de ceux qui ont présenté une demande d'emploi en direct auprès du gouvernement du Canada n'a cessé d'augmenter, passant de 73 % en 2001 à 83 % en 2002, puis à 87 % en 2003. Depuis plusieurs années, presque toutes les entreprises utilisent le traitement électronique pour rationaliser leurs importations de marchandises au Canada. Des nouveaux services, comme le Système d'inscription des

Indiens, ont également connu une forte hausse du taux d'adhésion; l'an dernier, 50 % des Indiens inscrits l'ont utilisé pour fournir des renseignements, comparativement à 5 % en 2002.

Exemples de services en direct à taux élevé d'adhésion en 2003

- Ressources humaines et Développement des compétences, Services d'emploi, 97 – 100 %
- Agence des services frontaliers du Canada, Douanes commerciales, 97 %
- Justice Canada, Aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales, 90 %
- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Services linguistiques et multiculturels, 90 %
- Commission de la fonction publique, Recrutement, 87 %
- Centre canadien des armes à feu, Programme canadien des armes à feu, 65 %
- Ministère du Commerce international, Délégué commercial virtuel, 57 %
- Affaires indiennes et du Nord Canada, Inscription des Indiens/Certificat du statut d'Indien, 50 %

Il convient de noter, cependant, que la majorité des Canadiennes et des Canadiens continuent d'affirmer qu'ils visitent les sites Web du gouvernement fédéral en vue d'obtenir de l'information (Panel de recherche sur le GED, 2004). Un des défis qui subsistent consiste à éliminer les obstacles à l'utilisation accrue des services transactionnels, comme les perceptions à l'égard de la sécurité et de la protection des renseignements personnels; ces questions font l'objet du prochain chapitre. Faire connaître davantage les services en direct offerts aux particuliers et aux entreprises et en accroître l'utilisation, tels sont deux des objectifs clés que poursuivra l'initiative du GED à compter de 2004.

Satisfaction de la clientèle

Les perceptions à l'égard de la qualité des services varient d'un mode de prestation à l'autre, mais les Canadiennes et les Canadiens qui utilisent les services en direct sont plus susceptibles d'être satisfaits de la qualité des services que ceux qui ont recours aux autres modes de prestation. Le taux de satisfaction à l'égard des services gouvernementaux sur Internet a atteint 68 %, comparativement à 56 % seulement pour les services offerts au téléphone. Lorsqu'on leur a demandé d'évaluer un site Web gouvernemental qu'ils connaissaient bien, 90 % des répondants ont affirmé que ce site était du moins aussi bon que les autres sites; plus de la moitié des répondants ont dit qu'il était meilleur. De plus, 81 % des répondants qui ont déjà utilisé un service gouvernemental en direct ont affirmé qu'ils répéteraient l'expérience (Institut des services axés sur les citoyens, *Les citoyens d'abord 3*, 2003).

En 2000, le gouvernement du Canada a lancé l'Initiative d'amélioration des services, qui exige la tenue de sondages périodiques sur la satisfaction de la clientèle pour tous les principaux services fédéraux à l'intention des particuliers et des entreprises. En 2003, les ministères et les organismes ont signalé qu'ils venaient de réaliser des sondages sur la satisfaction des clients pour environ le tiers de leurs services. Moins de la moitié de ces sondages examinent la satisfaction de la clientèle à l'égard de la prestation de services sur Internet en particulier. Cependant, les niveaux de satisfaction sont élevés; la note moyenne pour la version en direct du service est d'environ quatre ou « satisfait », sur une échelle où un signifie « très insatisfait » et cinq, « très satisfait ». Les résultats des sondages omnibus, dont *Repenser l'autoroute de l'information* (EKOS, 2003) et *Sondage en direct du Panel de recherche sur le GED* (2004), abondent dans le même sens.

La facilité d'accès et la qualité de l'information sont deux des principaux facteurs de satisfaction à l'égard des services en direct (Institut des services axés sur le citoyen, *Les citoyens d'abord 3*, 2003). Presque tous les services mis au point par les ministères et les organismes dans le cadre de l'initiative du GED mentionnent une « plus grande facilité d'accès » comme un des avantages escomptés pour les clients, tandis que tout près de la moitié indiquent « une information améliorée offrant de meilleures possibilités d'apprentissage ou de débouchés ». De plus, certains services ont commencé à valider ces avantages auprès des clients, et les commentaires ont jusqu'à présent été positifs. Parmi les suggestions d'améliorations, notons que les clients aimeraient de l'aide supplémentaire pour filtrer le contenu présenté en direct, d'autres formats en langage simple et de l'information sur un plus grand nombre de sujets.

En ce qui a trait à la crédibilité générale de la présence du gouvernement fédéral sur le Web, plus des trois quarts des internautes sont d'avis que l'information du gouvernement fédéral présentée sur Internet est à jour (Panel de recherche sur le GED, 2004). Ils sont également plus portés à penser que l'information la plus récente se trouve sur Internet (Ipsos-Reid, *Attitudes et perceptions à l'égard de la présence sur Internet du gouvernement du Canada*, 2003). Les résultats des sondages démontrent que les gens s'intéressent à ce que le gouvernement fédéral étoffe l'information qu'il affiche actuellement sur Internet – plus de la moitié des répondants au sondage de 2003 de NFO Interactive (*State-of-the-Net*) souhaitent que le gouvernement du Canada offre plus d'information en direct.

Troisième chapitre :

Instaurer la confiance envers les services en direct

Le gouvernement du Canada reconnaît que l'utilisation des services en direct par les Canadiennes et les Canadiens dépend en grande partie de leurs perceptions à l'égard de la sécurité des transactions en direct et de la protection de leurs renseignements personnels. Le gouvernement s'engage à garantir la sécurité des transactions en direct et à protéger les renseignements personnels en adoptant des systèmes qui reposent sur l'analyse des menaces et des risques et les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, ainsi que sur une infrastructure de sécurité de pointe.

Sécurité

Les Canadiennes et les Canadiens sont de plus en plus persuadés que les gouvernements ont pris les mesures nécessaires pour offrir des services en direct sécuritaires. Dans un récent sondage réalisé par EKOS auprès de Canadiennes et de Canadiens, 62 % des répondants se sont dit d'accord (20 % en désaccord) avec le fait que les gouvernements n'offriraient pas des options comme la production de déclarations de revenus sur Internet si cela n'était pas sécuritaire. Cela représente une hausse par rapport à 57 % en 2001. Le nombre de clients du gouvernement fédéral qui effectuent des transactions en direct ne cesse de croître (voir le deuxième chapitre), ce qui démontre bien que la confiance est en hausse. Malgré cela, les répondants se sont dit plus enclins à effectuer certains types de transactions que d'autres sur Internet – 73 % se disent assez ou très à l'aise pour présenter en direct des demandes de services au gouvernement fédéral,

comparativement à 71 % en 2001, alors que seulement 37 % affirment être à l'aise pour effectuer des paiements en direct au gouvernement du Canada, une hausse par rapport à 35 % (*Repenser l'autoroute de l'information*, 2003).

La Voie de communication protégée offre une série complète de services d'infrastructure de réseau, de services opérationnels, de services de sécurité et d'authentification, ainsi que d'outils logiciels d'implantation d'applications. Son développement permet au gouvernement du Canada d'atteindre ses objectifs liés au Gouvernement en direct et, de façon plus générale, d'assurer l'intégrité et la sécurité des interactions en direct.

En 2003, un service sécuritaire de paiement en direct – une interface commune pour les paiements par carte de crédit ayant été intégrée aux systèmes du receveur général du Canada – a été incorporé à la Voie de communication protégée. Le service permet actuellement aux internautes d'acheter des publications du gouvernement du Canada et d'effectuer des paiements dans le cadre de divers programmes d'Industrie Canada. Les ministères et les organismes ont achevé leur migration au nouveau système extranet de la Voie de communication protégée, ce qui leur permet de communiquer en toute sécurité, que ce soit entre eux, avec les clients ou avec les autres ordres de gouvernement. De plus, la Voie de communication protégée et Statistique Canada ont terminé une validation de principe pour l'authentification en vue du recensement de 2006 (voir l'encadré); on espère que 25 % des répondants rempliront le questionnaire en direct.

Pour **le recensement de 2006**, Statistique Canada utilisera le service de Session avec chiffrement et enregistrement automatique de la Voie de communication protégée pour authentifier les répondants. Ce service fournit un chiffrement bidirectionnel à un niveau beaucoup plus sécuritaire que celui qu'on utilise normalement sur les sites Web, en plus de permettre aux utilisateurs de retourner au formulaire de recensement plusieurs fois sur une période de plusieurs jours, tout en conservant et en protégeant les renseignements personnels qui les concernent.

En 2002, l'Agence du revenu du Canada a commencé à utiliser le service d'authentification de la Voie de communication protégée – connu sous le nom de *ePass* – pour son service de changement d'adresse en ligne (voir l'encadré). Au cours de la dernière année, un second ministère, Ressources humaines et Développement des compétences, a commencé à utiliser le service *ePass* pour l'inscription et l'authentification des entreprises qui transmettent des Relevés d'emploi (RE) en direct (une description de ce service figure à la fin de la présente section). Un centre de services à la clientèle a également été créé pour offrir un soutien aux services qui utilisent *ePass*; il permet aux ministères et aux organismes de s'assurer que leurs clients sont en mesure d'utiliser *ePass* facilement et efficacement.

Plus de 115 000 particuliers et entreprises ont jusqu'à présent obtenu un *ePass* qui leur permet d'effectuer des transactions sécuritaires sur Internet, dont 46 entreprises qui, ensemble, ont produit tout près de 44 000 RE en direct.

En 2004, d'autres services utiliseront *ePass* pour l'authentification en direct des clients, notamment le Fonds de subventions et de contributions de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, le service de recrutement de la Commission de la fonction publique, les applications Web pour la rémunération des fonctionnaires de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et les demandes de pensions et de soins de santé d'Anciens Combattants Canada (le cinquième chapitre présente une description de ce dernier service).

Toujours en 2004, on lancera une version améliorée du service d'enregistrement commun de la Voie de communication protégée. Ce service permettra aux ministères et aux organismes de mettre plus rapidement en œuvre des services utilisant *ePass*, en plus de permettre aux clients de choisir d'accéder (en une seule inscription) à ces services en utilisant un seul ou plusieurs *ePass*, ce qui rendra le service beaucoup plus pratique pour les clients.

Qu'est-ce qu'un *ePass*?

Un *ePass* est un certificat à clés publiques qui permet aux ministères et aux organismes de confirmer que les internautes sont bien les personnes qu'ils prétendent être, tout en garantissant aux utilisateurs qu'ils font affaire avec l'organisme gouvernemental avec lequel ils veulent traiter. Pour obtenir un *ePass*, les clients valident leur identité en utilisant des « secrets partagés » (des renseignements que seuls le ministère ou l'organisme concerné et eux connaissent); ils choisissent ensuite un code d'utilisateur et un mot de passe. Les internautes peuvent alors transmettre des renseignements personnels par Internet, en sachant que seuls leurs destinataires légitimes les recevront. Ils peuvent apposer leur signature électronique sur des documents, sans qu'il ne leur soit nécessaire de se présenter à un bureau pour compléter une transaction. Le service *ePass* permet également aux clients de naviguer plus facilement d'un service en direct à un autre, car ils n'ont pas à se ré-inscrire chaque fois ni à se rappeler une multitude de mots de passe.

Relevé d'emploi (RE) en direct

Le Relevé d'emploi (RE) est essentiel pour déterminer l'admissibilité aux prestations d'assurance-emploi (AE). Chaque année, les employeurs en produisent environ huit millions. Afin de réduire les délais et les coûts qu'entraîne la production de ces relevés, le gouvernement du Canada a lancé le RE Web, une suite d'applications qui permet de transmettre électroniquement les RE en toute sécurité et qui utilise *ePass* pour authentifier les clients.

Tous les employeurs peuvent désormais produire des RE en direct, après s'être inscrits pour utiliser l'application logicielle. Le gouvernement du Canada s'affaire à établir des liens entre le RE Web et Appli-Web, le logiciel utilisé pour présenter en direct les demandes de prestations d'AE, ce qui simplifiera le traitement de ces demandes.

La transmission électronique des RE élimine les erreurs de saisie de données, de sorte que les fonctionnaires fédéraux consacrent moins de temps à communiquer avec les employeurs pour clarifier et corriger l'information contenue dans les RE et plus de temps à offrir des services d'AE plus complexes. Le RE Web allège également le fardeau administratif des employeurs qui n'ont plus à classer ni à entreposer des copies de RE, ce qui leur permet de réaliser des économies de temps et d'argent considérables. On estime qu'un professionnel de la paye doit consacrer environ dix minutes pour produire un RE sur papier, à un coût moyen de 3,50 $. Grâce au RE Web, certains employeurs ont pu produire 900 RE en 45 minutes, comparativement à 150 heures et des coûts de 3 150 $ pour le traitement manuel du même nombre de RE.

On prévoit que, d'ici 2005, environ 80 % de tous les Relevés d'emploi seront produits par l'intermédiaire du RE Web.

Protection des renseignements personnels

Il est important de s'assurer que non seulement les Canadiennes et les Canadiens peuvent effectuer des transactions en direct en toute sécurité, mais également qu'ils peuvent le faire de façon à protéger leurs renseignements personnels.

Un récent sondage réalisé par EKOS révèle que 74 % des Canadiennes et des Canadiens font relativement ou extrêmement confiance au gouvernement du Canada pour protéger les renseignements personnels qu'ils fournissent en direct et que 52 % des internautes affirment avoir fourni certains types de renseignements personnels en direct (*Repenser l'autoroute de l'information*, 2003).

Le nombre croissant de clients du gouvernement fédéral qui effectuent des transactions en direct témoigne encore plus de cette confiance (voir le deuxième chapitre).

Cependant, 70 % des Canadiennes et des Canadiens hésitent encore à effectuer des transactions en ligne qui nécessitent l'échange de renseignements personnels ou confidentiels (Ipsos-Reid, *Sondage omnibus sur le Gouvernement en direct*, 2003), tandis que seulement 49 % acceptent certains échanges de renseignements personnels entre les ministères et les organismes, même si cela améliore et accélère le service (EKOS, *Repenser l'autoroute de l'information*, 2003).

En 2002, pour apaiser les inquiétudes, le gouvernement du Canada est devenu le premier gouvernement national à adopter une *Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée* (EFVP) qui prévoit un processus d'évaluation pour tous les nouveaux services ou services remaniés qui soulèvent des questions liées à la protection de la vie privée (voir l'encadré). Cette politique exige également des ministères et organismes qu'ils présentent des évaluations au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada avant d'offrir les services en question, et qu'ils publient un résumé de leurs constatations sur leurs sites Web respectifs.

À la fin de 2003, les ministères et les organismes avaient présenté 41 évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et 16 analyses préliminaires au Commissariat à la protection de la vie privée, dont une évaluation de la Voie de communication protégée qui offre une bonne protection, notamment en mettant au point des services d'authentification qui permettent aux clients d'utiliser autant de codes d'utilisateur et de mots de passe qu'ils le désirent.

Une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée s'impose si le service proposé a pour effet : d'accroître l'utilisation des renseignements personnels, de passer de la collecte directe à la collecte indirecte de renseignements personnels, d'utiliser des renseignements personnels à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, d'accroître le partage des renseignements personnels, de procéder à l'impartition de services ou programmes ou de créer un identificateur personnel commun.

Tout récemment, M. Robert Marleau, ancien Commissaire à la protection de la vie privée du Canada par intérim, a fait l'éloge de la *Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée* dans son rapport au Parlement en déclarant ce qui suit :

> « À l'égard d'un enjeu comme le droit à la vie privée, il est plus logique d'adopter une approche préventive comme celle-ci, plutôt qu'une approche punitive ou réparatrice…
> En matière de droit à la vie privée, ce qui est perdu ne peut être retrouvé. C'est pourquoi la politique du Conseil du Trésor est si bien accueillie. Lorsque

> des initiatives gouvernementales viennent renforcer une saine gouvernance, il faut en reconnaître la valeur et s'en féliciter. » (*Rapport annuel au Parlement 2002-2003*)

En 2003, un outil en ligne a été lancé pour aider les ministères et les organismes à effectuer des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée. Cet outil comprend un « Guide d'ÉFVP », questionnaire interactif qui décrit chaque étape à franchir pour effectuer une évaluation et rédiger un rapport d'évaluation; les questions permettent d'évaluer les programmes ou les systèmes en regard des principes de protection de la vie privée prévus dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

On prévoit que les ministères et les organismes effectueront plus d'une centaine d'évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et d'évaluations préliminaires au cours des deux prochaines années.

Quatrième chapitre :

Les prochaines étapes

L'initiative du Gouvernement en direct (GED) pose les jalons d'une transformation en profondeur des services – l'intégration des services à l'échelle fédérale et intergouvernementale en vue d'accroître substantiellement les avantages offerts aux clients, tels que la réduction du nombre d'étapes à franchir pour compléter une transaction, et de permettre aux gouvernements de réaliser d'autres économies et d'éviter des coûts. Le GED a permis au gouvernement du Canada de mettre en place des outils clés, dont des sites Web pratiques et des portails intégrés, une politique de normalisation des sites Web du gouvernement fédéral (voir le premier chapitre) et la Voie de communication protégée à l'échelle gouvernementale (voir le troisième chapitre). Le GED a également incité les ministères et les organismes à commencer à réexaminer leurs services. En 2003, ils ont effectué des travaux de transformation pour environ les deux tiers de leurs services; dans la majorité des cas, ils ont regroupé de l'information connexe ou divers éléments d'une même transaction.

Les Canadiennes et les Canadiens souhaitent que le gouvernement du Canada continue de tirer parti de ces efforts. Une de leurs plus fréquentes suggestions, c'est que le gouvernement du Canada devrait créer des partenariats à plus grande échelle avec les provinces, les territoires et les municipalités en vue d'intégrer leurs services respectifs (*Sondage en direct du Panel de recherche sur le GED*, 2004). C'est également ce que préconise le Groupe conseil sur le GED qui, dans son rapport final, a fait valoir que « le gouvernement fédéral doit tirer parti des réussites du GED en mettant en œuvre un réseau intégré de prestation de services ». Il recommande notamment au gouvernement

d'élaborer « un plan à long terme pour transformer les services internes et publics du gouvernement fédéral au cours des 5 à 10 prochaines années en rationalisant les responsabilités, en réorganisant les activités et en réaffectant les ressources entre les ministères et organismes qui contribuent à répondre aux besoins de chacun de ces groupes clients, en vue d'abattre les barrières qui existent entre les ministères et les organismes » (*Se brancher sur les Canadiennes et les Canadiens : à la poursuite de la transformation des services*, 2003).

Concrètement, les services intégrés et décloisonnés supposent :

- des processus rationalisés – des formulaires simplifiés et moins de bureaucratie;
- une harmonisation des programmes, des politiques et des règlements à l'échelle du gouvernement du Canada et des autres administrations pour combler les écarts ou éliminer les incompatibilités au chapitre des niveaux de services offerts aux clients;
- une rentabilité accrue grâce à la réutilisation des applications et des systèmes et à l'utilisation de processus opérationnels communs et de réseaux partagés de prestation de services;
- l'accès à des niveaux de services comparables, peu importe la façon dont les clients choisissent d'interagir avec le gouvernement.

Le gouvernement du Canada reconnaît qu'une transformation plus en profondeur des services – leur intégration à l'échelle des programmes, des ministères et des ordres de gouvernement – est à la fois possible et nécessaire si l'on veut que les clients en tirent des avantages importants ou que le gouvernement fédéral réalise des économies substantielles. Par conséquent, ce dernier continuera de consulter les citoyens, les clients et les autres gouvernements pour trouver des façons d'améliorer les services et leur prestation afin d'accroître la satisfaction de la clientèle et la rentabilité des investissements dans les services.

Le gouvernement du Canada poursuivra sur sa lancée pour assurer la réussite de l'initiative du GED, sur laquelle s'appuieront les travaux de transformation à venir. Les gains d'efficacité découlant du traitement des transactions courantes sur Internet ne seront réalisables que si l'adhésion à ce mode de prestation augmente. Par conséquent, en 2004, les ministères et organismes seront invités à établir des stratégies de gestion des modes de prestation et d'adhésion et à faciliter la tâche aux clients qui souhaitent et peuvent opter pour les services en direct. Les ministères et organismes devront aussi promouvoir activement ces services.

En 2004, dans le cadre de l'Initiative d'amélioration des services, vingt-sept des principaux ministères et organismes seront tenus de fixer et de publier des objectifs de satisfaction de la clientèle et des normes de

service, d'établir une base de référence pour les notes de satisfaction des clients à l'égard de tous les services externes importants, si ce n'est déjà fait, et de publier les cotes de satisfaction attribuées, par mode de prestation de services.

L'utilisation de la Voie de communication protégée et la viabilité des portails intégrés poseront des défis supplémentaires en 2004 et pour les années suivantes. Le gouvernement du Canada ne pourra tirer tous les avantages de la Voie de communication protégée que lorsque tous les ministères et organismes en utiliseront les services. Il est également essentiel d'amener un plus grand nombre de ministères à recourir à la Voie de communication protégée en prévision de la prochaine génération de transactions sécuritaires avec les clients. Par ailleurs, le financement central que le GED accorde aux portails intégrés prend fin en 2005-2006.

Ces portails constituent des points d'accès pratiques pour les Canadiennes et les Canadiens, les entreprises et les clients internationaux. Les ministères et les organismes doivent collaborer pour assurer la viabilité continue des portails, puisqu'ils constituent une importante plate-forme pour la prestation des services en direct. La structure et le contenu des portails sont appelés à évoluer au fil du temps en fonction des besoins et des intérêts des citoyens/clients, mais le défi à court terme consistera à trouver de nouveaux modèles de gouvernance pour les soutenir et les appuyer.

Enfin, toutes les activités officiellement rattachées à l'initiative du GED continueront de faire l'objet de suivis et de rapports d'étape. Il faudra aussi continuer d'améliorer la qualité des données utilisées afin de mieux évaluer les progrès réalisés.

Cinquième chapitre :
Profils des services

Nous vous présentons ci-après des exemples concrets de services que les ministères et les organismes s'affairent à élaborer, ainsi qu'une description des progrès réalisés en 2003 et des améliorations qu'ils prévoient apporter dans un proche avenir.

Tous les services du gouvernement fédéral offerts aux particuliers et aux entreprises sont accessibles sur le Site du Canada (*www.Canada.gc.ca*) qui, avec les passerelles et les portails décrits au premier chapitre, sert de plate-forme fédérale clé pour la prestation des services électroniques.

Pour les Canadiens

Protection de la santé

Le nombre de Canadiennes et de Canadiens qui cherchent à se renseigner en direct sur la protection et la promotion de la santé a augmenté de plus de 75 % au cours des dernières années, passant à 850 000 en 2002. Pour répondre à cette demande croissante et importante d'information sur la santé, il est essentiel d'établir des partenariats efficaces, tant à l'échelle internationale qu'avec les provinces et les territoires. Voilà pourquoi le gouvernement du Canada participe au Réseau d'information sur la santé mondiale, qui offre entre autres un outil en ligne permettant de suivre, dans six langues différentes, la couverture médiatique des questions liées à la santé, notamment les poussées épidémiques et les maladies infectieuses.

Protection de la santé (suite)

Le réseau sert donc de système d'« alerte rapide » pour les services canadiens et internationaux de santé publique, leur permettant ainsi de mieux se préparer à intervenir d'une manière coordonnée en cas d'urgence. D'ailleurs, le gouvernement du Canada s'est notamment servi de cet outil de veille en ligne pour surveiller l'éclosion du virus du SRAS en 2003.

Le gouvernement du Canada continue d'améliorer ses services en direct de protection de la santé. Ainsi, d'ici juin 2004, il procédera au lancement du Système de contrôle des permis d'importation des agents anthropopathogènes. Ce système permettra aux chefs de laboratoire qui effectuent des tests de présenter des demandes de permis d'importation d'agents anthropopathogènes; le système actuel de traitement manuel des demandes, qui exige beaucoup de temps, sera remplacé par un nouveau système de traitement en direct des formulaires électroniques. Ces formulaires seront simples à remplir et assortis d'une fonction d'aide aux utilisateurs. En outre, le système détectera les erreurs, éliminant du même coup le besoin de relire, de corriger et de retransmettre les formulaires. Les chefs de laboratoire pourront ainsi gagner beaucoup de temps.

Les Canadiennes et les Canadiens profiteront également de la protection accrue qu'offre le Système de contrôle des permis d'importation des agents anthropopathogènes. Les citoyens seront mieux protégés, puisque toutes les importations d'agents anthropopathogènes au pays seront contrôlées. Les services de sécurité, dont la Gendarmerie royale du Canada, pourront ainsi accéder rapidement à l'information dont ils ont besoin pour contrer les menaces bioterroristes. De plus, les fonctionnaires de Santé Canada pourront stocker et retracer les données sur les permis, les fournisseurs et les laboratoires, ce qui se traduira par un processus accéléré de traitement et de délivrance des permis.

Information sur la qualité de l'air

La pollution atmosphérique pose des risques importants pour l'environnement et la santé des humains. Le Réseau national de surveillance de la pollution atmosphérique (RNSPA) est un programme fédéral-provincial-territorial qui vise à mesurer la pollution atmosphérique au Canada. Le réseau fournit des données importantes sur les polluants atmosphériques courants auxquels les Canadiennes et les Canadiens pourraient être exposés. Ces données servent à évaluer les stratégies de lutte contre la pollution atmosphérique, à dégager les

tendances de la qualité de l'air en milieu urbain et à prévenir les gens des nouveaux problèmes de pollution atmosphérique.

En 2003, le gouvernement du Canada a élargi l'accès aux outils en ligne qui permettent l'échange d'information entre la base de données du RNSPA et ses partenaires. On a également procédé au lancement du site Web du RNSPA, qui permet aux Canadiennes et aux Canadiens d'utiliser des cartes pour trouver de l'information sur les polluants atmosphériques. Le site présente également des rapports interactifs sur les fréquences et les moyennes annuelles, ainsi que les objectifs nationaux en matière de qualité de l'air. En 2004, le site Web du RNSPA s'enrichira de cartes plus détaillées, de liens aux codes postaux et de l'information sur l'évolution de la pollution.

Le gouvernement du Canada s'affaire également à améliorer l'accès à l'information sur l'environnement, par le biais de l'Inventaire national des rejets de polluants (INRP) qui utilise des outils Web interactifs d'interrogation et de cartographie. Ces outils permettent aux Canadiennes et aux Canadiens d'identifier les polluants qui sont émis dans leurs collectivités, ainsi que leur source. Au fil des ans, les types de recherches qu'il est possible d'effectuer avec l'INRP – notamment au niveau des collectivités – seront étendus, et les bases de données seront mises à jour à partir de l'information sur les émissions de polluants provenant de sources industrielles et autres.

Programmes de prestations et d'impôt des particuliers

Chaque année, l'Agence du revenu du Canada (ARC) gère plus de 11 milliards de dollars au titre des programmes de prestations des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, touchant plus de 10 millions de Canadiennes et de Canadiens. En 2003, l'ARC a lancé le service « Mon dossier » qui permet l'accès rapide en direct et en toute sécurité aux comptes de prestations et aux comptes d'impôt des particuliers. Grâce à ce service, les Canadiennes et les Canadiens peuvent désormais obtenir de l'information détaillée, notamment sur la Prestation fiscale canadienne pour enfants et les programmes provinciaux et territoriaux connexes, le crédit pour TPS/TVH et les programmes provinciaux connexes, le remboursement d'impôt et le solde dû, de même que sur les REER, les régimes d'accession à la propriété et les régimes d'encouragement à l'éducation permanente. Les Canadiennes et les Canadiens pourront bientôt utiliser « Mon dossier » pour accéder à des renseignements plus détaillés sur les prestations et les impôts et taxes. Ils se serviront

Programmes de prestations et d'impôt des particuliers (suite)

également de « Mon dossier » pour accéder à d'autres services déjà offerts en direct, notamment pour modifier leurs déclarations de revenus et leurs coordonnées (en utilisant le Service de changement d'adresse en ligne).

Dans le cadre de son Projet de vérification du revenu, l'ARC a mis en place un nouveau processus électronique qui facilite le transfert des données sur le revenu aux gouvernements provinciaux et territoriaux. Cette information est essentielle pour vérifier l'admissibilité aux programmes subordonnés aux revenus. Le transfert est rapide et sécuritaire et nécessite l'autorisation expresse des clients visés. Jusqu'ici, l'ARC a établi des partenariats avec quelque 25 ministères et organismes de services sociaux provinciaux et territoriaux en vue d'utiliser le système, lequel pourrait éventuellement servir de modèle pour les autres services.

Le service « Mon dossier » et le Projet de vérification du revenu offrent tous deux d'importants avantages aux particuliers. « Mon dossier » permet d'étendre le niveau de service offert et réunit la plupart des renseignements que les Canadiennes et les Canadiens demandent et utilisent le plus souvent. De plus, les clients ont accès à la même information que celle que les employés de l'ACR ont sur leur écran, améliorant ainsi les communications et la compréhension mutuelle. La vérification du revenu par voie électronique a raccourci considérablement le délai de traitement des demandes et réduit largement les risques d'erreur dans le calcul des prestations. On peut donc s'assurer que les clients reçoivent rapidement les prestations auxquelles ils ont droit, ce qui contribue à leur bien-être économique.

Pensions et soins de santé pour les anciens combattants

Anciens Combattants Canada (ACC) offre à sa clientèle des services électroniques depuis plus de dix ans. Plus des trois quarts de ses clients reçoivent maintenant leurs chèques de pension et d'allocation par virement automatique plutôt que par chèques.

En 2003, ACC a mené un projet pilote sur le volet des formulaires liés aux soins infirmiers de son système en ligne d'évaluation des soins de santé. D'autres volets, dont les formulaires d'évaluation du personnel médical et des ergothérapeutes, seront mis en œuvre dès que le processus d'authentification de la Voie de communication protégée sera complété. Le service en ligne d'évaluation des soins de santé permettra aux clients de gagner beaucoup de temps, puisqu'ils n'auront plus à attendre que les fournisseurs de soins de santé leur transmettent

les formulaires voulus par la poste. Ce service permettra également d'éliminer les erreurs de saisie de données et de prodiguer rapidement les soins de santé nécessaires.

En 2004, les clients pourront également présenter en direct des demandes de prestations d'invalidité, que ce soit pour de nouvelles prestations ou pour une révision des prestations existantes. Ils pourront aussi se renseigner sur l'état de leur dossier en utilisant le service commun d'enregistrement de la Voie de communication protégée.

Passeports

Dans la foulée des événements du 11 septembre 2001, le gouvernement du Canada a pris les mesures voulues pour améliorer la sécurité des passeports et des autres documents sur l'état civil. Durant l'été de 2003, le Bureau des passeports, en collaboration avec le gouvernement de la Colombie-Britannique (C.-B.), a réalisé un projet pilote faisant appel au Système de liaisons électroniques. Ce système permet aux employés du Bureau des passeports de comparer les renseignements qui figurent sur les extraits de naissance à ceux contenus dans les bases de données des statistiques de l'état civil de la C.-B. et de confirmer la citoyenneté canadienne en temps réel, améliorant ainsi la sécurité des voyageurs, tout en accélérant le processus d'autorisation pour les détenteurs de passeports valides.

Le Bureau des passeports est en voie de créer un service qui permettra aux Canadiennes et aux Canadiens de fournir en ligne des renseignements de base concernant leur passeport. On prévoit que ce service sera offert d'ici août 2004. Dans chaque bureau, une file d'attente sera réservée aux personnes qui auront transmis de l'information en ligne. Le délai de traitement dans les bureaux sera raccourci, puisque les employés auront déjà accès aux renseignements voulus, de sorte que le service s'en trouvera amélioré.

L'objectif à long terme, c'est de permettre aux Canadiennes et aux Canadiens de renouveler leur passeport en direct, tout en se protégeant contre les risques de fraude et de mauvais usage; ils pourront notamment soumettre des photos et des signatures numériques, effectuer des paiements, suivre l'état de leur demande de passeport et faire des changements d'adresse, tout cela en ligne. Le fait de ne pas avoir à se rendre au Bureau des passeports pour les renouvellements aura pour effet d'accroître considérablement la commodité du service, et le traitement électronique des demandes permettra de réduire le temps d'attente.

Pour les entreprises

Impôt des sociétés

L'Agence du revenu du Canada (ARC) est en train d'élaborer des options de libre-service pour les entreprises. Elle offre actuellement les services suivants sur Internet : service d'inscription des entreprises; production des déclarations de revenus des sociétés; IMPÔTEL, demandes du crédit pour TPS/TVH (jusqu'à concurrence de 10 000 $) et déclarations portant l'inscription néant; production des déclarations T4 et TéléAvis pour les déclarations des employeurs qui n'ont pas de retenues sur la paye à verser. Les institutions financières offrent des options de paiement par téléphone et par Internet pour bon nombre de ces programmes. À leur tour, les institutions financières peuvent généralement transmettre ces paiements à l'ARC par voie électronique, peu importe si le paiement initial a été fait en personne ou par voie électronique ou encore au nom d'un particulier ou d'une entreprise. Le Système de communication avec les entreprises permet aux clients de présenter certaines demandes par voie électronique. L'ARC offre également aux petites et moyennes entreprises le Service d'information interactif, qui leur permet de trouver en direct l'information dont elles ont besoin grâce à un processus convivial de questions et réponses.

En 2004-2005, le Système de communication avec les entreprises sera amélioré afin de permettre l'envoi électronique de réponses aux questions des clients ou de réponses automatiques. Les clients qui doivent payer la taxe d'accise pourront produire, modifier et consulter les déclarations en ligne, tandis que les agents de tierces parties pourront s'inscrire au service de transmission par Internet des déclarations des sociétés. De plus, le Service d'information interactif sera élargi pour inclure les fiscalistes et les grandes sociétés.

Les services fiscaux électroniques offerts aux entreprises permettent aux clients et à l'ARC de gagner beaucoup de temps. Par exemple, l'inscription des entreprises qui auparavant prenait plusieurs jours peut maintenant se faire en direct en moins d'une heure. L'ARC peut traiter les déclarations soumises par voie électronique en deux fois moins de temps qu'auparavant, tout en éliminant bon nombre des erreurs et des ajustements que nécessite le traitement manuel des déclarations. Un récent sondage révèle que 82 % des clients sont d'avis que l'information que l'ARC fournit en direct aux entreprises est claire, tandis que 86 % estiment qu'elle est complète. Pour leur part, 93 % des répondants affirment n'avoir aucune inquiétude quant à la sécurité des transactions lorsqu'ils utilisent les services fiscaux électroniques offerts aux entreprises.

Développement international

Chaque année, le gouvernement du Canada consacre plus de 2,3 milliards de dollars aux projets d'aide au développement international. À titre de principal organisme fédéral chargé d'exécuter le programme officiel d'aide au développement du gouvernement du Canada, l'Agence canadienne de développement international (ACDI) s'emploie à mettre en place une série d'outils en ligne pour faciliter l'exécution des projets de développement international.

La « Salle des partenaires » est un des outils en ligne maintenant offerts à certains organismes. Cet « espace de travail virtuel » permet aux organismes qui collaborent avec de multiples partenaires de gérer en direct tout le cycle de proposition de projets – c'est-à-dire d'enregistrer, de créer et de soumettre des propositions de projets par Internet. La « Salle des partenaires » offre des fonctions de navigation intuitives, des modèles particuliers aux programmes pour saisir les données requises, des champs de données pré-remplis dans le formulaire de proposition, le cas échéant, tout au long du cycle de proposition de projets, de même que des fonctions d'aide à la rédaction des propositions. Au nombre des avantages de ce système, notons une collaboration plus facile entre les intervenants visés, un processus de proposition plus simple et les économies de temps que permet la validation automatique des données, ce qui fournit une rétroaction instantanée aux auteurs des propositions.

En 2004, on procédera au lancement de la « Salle de projets », qui fournira au personnel de l'ACDI un « espace de travail virtuel » pour gérer le processus de proposition, de l'examen initial à l'approbation du projet et à la production des documents contractuels connexes. La « Salle de projets» permettra aux fonctionnaires de l'ACDI d'accéder facilement en direct aux données concernant d'autres projets courants ou passés en matière de développement international et de trouver au même endroit la documentation sur tous les projets. Ce faisant, l'ACDI vise à réduire le coût et la complexité de la gestion des projets pour tous ses partenaires, ce qui permettra au personnel de l'ACDI et aux partenaires de se concentrer sur des activités fondées sur le savoir plutôt que sur des processus transactionnels routiniers.

Programmes à l'intention des entreprises autochtones

Le gouvernement du Canada offre un soutien financier, de l'information et d'autres ressources aux Autochtones du Canada qui souhaitent démarrer ou développer une entreprise. Un financement, sous forme d'apports de capitaux ou de prêts, est disponible pour diverses activités allant de la planification d'entreprise au marketing. Les clients peuvent désormais produire en direct des déclarations d'intention concernant les demandes de financement; ils peuvent également sauvegarder les déclarations incomplètes, les élaborer au fil du temps, en fonction de leurs échéanciers, y joindre les pièces justificatives nécessaires et obtenir les coordonnées de l'agent de développement chargé de leurs projets. En 2004, il sera possible de présenter en direct des demandes de financement.

Les clients qui produisent des déclarations d'intention en ligne affirment qu'ils peuvent produire des demandes plus complètes, puisqu'ils ont accès à de l'information de base supplémentaire. Cette information leur permet également de prendre des décisions plus éclairées concernant la pertinence de leurs demandes.

Un gouvernement moderne

Information relative au Budget

Le Budget fédéral touche directement la vie des Canadiennes et des Canadiens, d'où l'importance d'un accès facile aux documents qui s'y rattachent. La version électronique du Budget rejoint un auditoire beaucoup plus vaste que ne le fait la version imprimée. Elle permet également un accès plus pratique et plus rapide à l'information et présente des caractéristiques que n'offre pas la version imprimée.

Outre le Budget proprement dit, les internautes peuvent obtenir d'autres renseignements sous diverses formes, dont la diffusion en direct de la présentation du Budget, la présentation vidéo des détails du Budget par le Ministre, une présentation narrative en version électronique et une calculatrice des économies d'impôt. Au cours des dernières années, certains volets du Budget ont été formatés afin d'être accessibles sur assistant

numérique personnel. La plus récente version électronique du Budget contient également des « liens rapides », c'est-à-dire un répertoire des principales mesures budgétaires constitué de liens vers les sections pertinentes du Budget. La version imprimée n'offre pas cette option, puisque le Budget subit des modifications jusqu'au moment d'aller sous presse. Pour sa part, l'édition électronique offre la souplesse nécessaire à la création d'un répertoire de ce genre.

Chaque année, plus de 500 000 Canadiennes et Canadiens consultent la version électronique du Budget, ce qui a permis au gouvernement du Canada de réduire le nombre de copies papier qu'il imprime (la loi l'oblige à en imprimer 35 000) et de réaliser ainsi des économies substantielles, tout en améliorant le service offert aux Canadiennes et aux Canadiens.

Marchés publics

Afin de rationaliser la façon dont il gère ses affaires, le gouvernement du Canada s'apprête à transférer en ligne son cycle de vie complet d'approvisionnement et d'aliénation d'actifs. Ainsi, les fournisseurs qui souhaitent offrir des produits et des services au secteur public peuvent désormais utiliser MERX^MC, le Service électronique d'appel d'offres du gouvernement du Canada, qui fournit une liste complète de toutes les occasions d'affaires actuellement offertes. Divers forfaits de services sont également offerts aux abonnés, notamment un service d'avis électronique qui les informe automatiquement de toutes les occasions d'affaires de nature à les intéresser, la possibilité de commander des documents en direct, des outils de gestion des comptes et de l'information stratégique. Un des principaux avantages de MERX^MC, c'est qu'il « uniformise les règles du jeu » pour toutes les entreprises, peu importe leur taille ou leur expérience, en facilitant l'accès aux occasions d'affaires qu'offre le secteur public.

Les Canadiennes et les Canadiens qui souhaitent acheter du matériel et des équipements excédentaires du secteur public peuvent consulter le site Distribution des biens de la Couronne, qui présente le calendrier des ventes, des illustrations et des descriptions des articles à vendre ainsi qu'un service d'avis électronique qui prévient les clients lorsque des articles pouvant les intéresser sont mis en vente. Grâce à l'augmentation des ventes, ce service en ligne a permis au gouvernement du Canada de réduire le nombre d'entrepôts de matériel excédentaire, lui permettant ainsi de réaliser des économies annuelles d'environ trois millions de dollars.

Marchés publics (suite)

En 2004, le gouvernement du Canada lancera, à l'intention des fonctionnaires fédéraux, le « Portail des déplacements gouvernementaux » – un point d'accès unique à l'information sur les voyages, la planification des déplacements, les réservations et les approbations. On prévoit que ce service réduira de 25 % les délais administratifs en matière de déplacements et de 11 % les coûts qui y sont rattachés. D'ici 2005, les fonctionnaires fédéraux auront accès au site « Marché en direct du gouvernement du Canada » qui facilitera les échanges de biens, de services et d'autres actifs entre les fournisseurs et les acheteurs du gouvernement. Ce site présentera des catalogues et automatisera les achats réguliers et en série. On prévoit que ce marché en direct permettra de réduire de 50 % les coûts d'approvisionnement à l'échelle gouvernementale.

Rédaction et publication des lois

Le ministère de la Justice, en collaboration avec la Chambre des communes et le Sénat, s'affaire à élaborer le Système de gestion de l'information législative (SGIL). Ce système permettra de moderniser le processus législatif, en garantissant un environnement en ligne sécuritaire pour la rédaction des projets de loi du gouvernement fédéral.

Jusqu'à présent, quatre projets de loi ont été rédigés à l'aide du nouveau système. Le Ministère est en train d'élaborer une structure similaire pour la rédaction des règlements fédéraux. En 2004, le Ministère procédera également au lancement d'un site Web renouvelé qui utilise le SGIL (technologie « ponctuelle ») pour permettre l'accès à la plus récente information législative.

Le SGIL sera grandement profitable, non seulement au gouvernement du Canada, mais également à la communauté juridique, aux décideurs et au public, qui auront accès aux lois et aux projets de lois, dans la langue officielle de leur choix ou dans un format bilingue. Le SGIL permettra également l'accès aux mises à jour sur une base hebdomadaire, plutôt que tous les six mois environ comme c'est le cas actuellement.

Annexe A

Affectation des fonds centraux par composante
(en date de décembre 2003)

En milliers de dollars

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	Total
Infrastructure commune protégée	32 490	107 299	115 731	136 900	79,410	0	471 830
Passerelles et portails par sujet/ auditoire	5 341	23 945	16 400	17 745	16 855	15 000	95 286
Prestation de services en direct	8 672	89 216	48 235	58 026	40 821	16 917	261 887
Politiques et normes	5 063	3 934	13 000	13 000	11 500	4 500	50 997
Total	**51 566**	**224 394**	**193 366**	**225 671**	**148 586**	**36 417**	**880 000**

Nota – Chiffres arrondis au millier de dollars le plus près

Affectation des fonds centraux par ministère, organisme et composante (en date de décembre 2003)

En milliers de dollars

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	Total
Affaires indiennes et du Nord							
• Passerelles et portails			300	348			648
• Prestation de services en direct		3 300	1 763	1 500			6 563
• Analyse de rentabilité			200	125			325
Agriculture et Agroalimentaire Canada							
• Passerelles et portails		612	400				1 012
• Prestation de services en direct		4 327					4 327
Agence des douanes et du revenu du Canada							
• Prestation de services en direct	3 345	15 330	14 829	14 802			48 306
• Analyse de rentabilité			200				200
Anciens Combattants Canada							
• Passerelles et portails	152	1 818	800	583			3 353
• Prestation de services en direct		2 000	1 750	1 900	1 750	1 750	9 150
• Analyse de rentabilité			400				400
Citoyenneté et Immigration Canada							
• Passerelles et portails		1 155	400	300			1 855
• Prestation de services en direct	161	278	1 100	500			2 039
• Analyse de rentabilité			230				230
Communication Canada							
• Passerelles et portails			2 970	1 615			4 585
• Prestation de services en direct			1 000	1 300	100		2 400
Cour fédérale du Canada							
• Prestation de services en direct	50	150					200
Cour suprême du Canada							
• Prestation de services en direct		375					375

En milliers de dollars

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	Total
Défense nationale/Centre de la sécurité des télécommunications							
• Infrastructure commune protégée	5 565	10 335	10 050	6 350			32 300
Développement des ressources humaines Canada							
• Passerelles et portails	328	7 203	3 650	5 081			16 262
• Prestation de services en direct	1 551	24 991	15 000	15 500			57 042
Développement économique Canada pour les régions du Québec							
• Prestation de services en direct		25					25
Environnement Canada							
• Passerelles et portails		1 000	20				1 020
Gendarmerie royale du Canada							
• Prestation de services en direct	225	338					563
Industrie Canada							
• Passerelles et portails	782	2 007	2 800	2 854			8 443
• Prestation de services en direct	625	5 879		3 156	875		10 535
• Analyse de rentabilité			200				200
Instituts de recherche en santé du Canada							
• Passerelles et portails		132					132
• Prestation de services en direct		220					220
Justice Canada							
• Passerelles et portails		660	65				725
• Prestation de services en direct		700	2 571	2 997			6 268
Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international							
• Passerelles et portails	402	2 932	2 370	1 929			7 633
• Prestation de services en direct	29	2 603	900	2 224	5 528	1 917	13 201
Parcs Canada							
• Prestation de services en direct		850					850

En milliers de dollars

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	Total
Patrimoine canadien							
• Passerelles et portails		400	40	283			723
• Prestation de services en direct	90	2 081	200	400			2 771
Ressources naturelles Canada							
• Passerelles et portails				555			555
• Prestation de services en direct		300					300
• Analyse de rentabilité			200				200
Santé Canada							
• Passerelles et portails		1 672	500				2 172
• Prestation de services en direct	790	5 829	3 115	3 970	5 515		19 219
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada							
• Infrastructure commune protégée	11 284	32 394	11 851	13 500	12 000		81 029
• Passerelles et portails			870	800			1 670
• Prestation de services en direct				2 953	1 985		4 938
• Politiques et normes	5 063	3 934	13 000	13 000	11 500	4 500	50 997
Solliciteur général							
• Passerelles et portails		200	15	535			750
• Prestation de services en direct		301					301
Statistique Canada							
• Passerelles et portails	55	554					609
• Prestation de services en direct		2 603	1 600	1 800	1 000	500	7 503
Transports Canada							
• Prestation de services en direct		300					300
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada							
• Infrastructure commune protégée	15 641	64 570	93 830	117 050	8 000		299 091
• Passerelles et portails	3 622	3 600	1 200	2 862			11 284
• Prestation de services en direct	1 806	16 436	2 977	4 898	500		26 617

En milliers de dollars

	00/01	01/02	02/03	03/04	04/05	05/06	Total
Fonds à transférer aux ministères et organismes pour les composantes du GED, après l'approbation définitive du Conseil du Trésor							
• Infrastructure commune protégée					59 410	59 410	
• Passerelles et portails					16 855	15 000	31 855
• Prestation de services en direct					23 568	12 750	36 318
Total	**51 566**	**224 394**	**193 366**	**225 671**	**148 586**	**36 417**	**880 000**

Annexe B

Lauréats de GTEC

GTEC est une conférence annuelle d'une semaine qui réunit des gestionnaires de programmes et des développeurs de technologies de l'information de tous les ordres de gouvernement et du secteur privé du Canada. On y décerne une série de prix de distinction pour souligner l'excellence et l'innovation dans la facilitation et la gestion du cybergouvernement au sein du secteur public. Voici une liste des services fédéraux qui ont été médaillés en 2003 :

- **Amélioration des services à la population et aux entreprises :** OR, Appli-Web AE, Développement des ressources humaines Canada; ARGENT, Infrastructure sécuritaire pour la collecte électronique des données, Statistique Canada; BRONZE, Notre don au Canada/Formulaire en ligne sur la santé électronique, Anciens Combattants Canada
- **Amélioration du fonctionnement du gouvernement :** OR, TED en direct plus, Agence des douanes et du revenu du Canada; ARGENT, Carte de résident permanent, Citoyenneté et Immigration Canada; BRONZE, Registre des installations portuaires – Région du Québec, Transports Canada
- **Sécurité aux activités de la TI :** OR, PRISME : Programme technologique de gestion de l'information procédurale à la Chambre des communes; ARGENT, Le Délégué commercial virtuel, ministère des Affaires étrangères et du Commerce international; BRONZE, Le Service d'information interactif de l'ADRC, Agence des douanes et du revenu du Canada
- **Gestion de l'information stratégique :** OR, Développer une infrastructure de gestion de l'information à l'appui de la modernisation des services aux Canadiens, Développement des ressources humaines Canada
- **Réaliser le cyber-gouvernement au Canada :** OR, Services d'authentification/*ePass* Canada, Secrétariat du Conseil du Trésor et Agence des douanes et du revenu du Canada
- **Projets innovateurs pangouvernementaux du cyber-gouvernement :** BRONZE, L'initiative des cargaisons marines entre le Canada et les États-Unis, Agence des douanes et du revenu du Canada
- **Mise en oeuvre de projets de la TI de moyenne et grande taille :** OR, Système tactique de commandement, de contrôle et de communication, ministère de la Défense nationale
- **Gestion des dimensions humaines du cyber-gouvernement :** BRONZE, Programme de bien-être en milieu de travail de la DGI, Agence des douanes et du revenu du Canada

Annexe C

Passerelles et portails

Le Site du Canada comprend le portail suivant :

- Au sujet du Canada

La passerelle des Canadiens comprend les portails suivants :

- Cartes d'identité
- Culture, patrimoine et loisirs
- Économie
- Emplois, travailleurs, formation et carrières
- Environnement, ressources naturelles, pêches et agriculture
- Impôt et taxes
- Information pour les consommateurs
- Justice et droit
- Les aînés
- Les Autochtones
- Les Canadiens vivant à l'étranger
- Les enfants
- Les jeunes
- Les nouveaux arrivants au Canada
- Les personnes handicapées
- Prestations financières
- Santé
- Sciences et technologie
- Sécurité publique
- Services aux régions rurales et éloignées
- Voyages au Canada et à l'étranger

La passerelle des entreprises comprend les portails suivants :

- Affaires électroniques
- Démarrage d'entreprise
- Exportation/importation
- Financement
- Gestion des ressources humaines
- Impôts et taxes
- Innovation/recherche et développement/technologie
- Règlements
- Statistiques et analyses des entreprises
- Vendre au gouvernement/Appels d'offres

La passerelle des non-Canadiens comprend les portails suivants :

- Faire des affaires avec le Canada
- Le Canada et le monde
- Se rendre au Canada

Annexe D

La présente annexe renferme une série de renseignements sur les services que les ministères et les organismes sont en train d'élaborer dans le cadre de l'initiative du Gouvernement en direct (GED) – ceux pour lesquels les travaux sont achevés, le niveau de fonctionnalité actuellement offert aux clients et les objectifs établis pour 2005, le taux d'adhésion aux services et si ces derniers ont ou non récemment fait l'objet d'une enquête sur la satisfaction de la clientèle.[1]

Le niveau de fonctionnalité prévu pour chacun des 130 services du GED constituera la principale mesure de succès relativement à l'engagement que le gouvernement du Canada a pris d'offrir en direct, d'ici 2005, les services fédéraux les plus souvent utilisés. On se sert de l'outil d'autoévaluation suivant pour établir les niveaux de fonctionnalité actuels et prévus et pour en faire rapport :

Outil d'autoévaluation – Services d'information

Publication d'information élémentaire (transmission)

1. **Présence sur le Web :** Une information sommaire sur le service est offerte en direct, par exemple les coordonnées des personnes-ressources, l'adresse des bureaux et les heures d'ouverture, une description générale du service, etc.
2. **Référence de base :** Certains documents de base sont offerts en direct. Dans bien des cas, toutefois, les clients doivent toujours accéder à ces documents par des méthodes traditionnelles.
3. **Référence raisonnablement complète :** Un ensemble raisonnablement complet de ces documents de base est offert en direct. De plus, on envisage ou développe des processus afin de s'assurer que l'information en direct est correctement gérée, exacte et à jour (par le recours à des systèmes de gestion du contenu par exemple).

[1] Les données figurant dans la présente annexe étaient à jour au 11 décembre 2003. Le 12 décembre 2003, il y a eu une restructuration des ministères et organismes suivants : Agence des douanes et du revenu du Canada, Patrimoine canadien, Communication Canada, ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, Environnement Canada, Santé Canada, Développement des ressources humaines Canada, Défense nationale, Commission de la fonction publique et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Cette restructuration a eu des effets sur la question de savoir de quels ministères ou organismes relèvent maintenant tels ou tels services. La liste revisée des ministères et organismes qui participent à l'initiative du GED et des services précis dont ils sont responsables sera achevée en 2004.

Personnalisation des fonds de renseignements (transmission/extraction)

4. **Enrichissement des fonds :** L'information est de plus en plus offerte en direct, en réponse aux besoins et aux demandes des clients. On s'efforce de mettre à la disposition des clients des renseignements qu'ils auraient autrement de la difficulté à obtenir, qui sont dissimulés ou qui ne sont pas offerts par les méthodes traditionnelles. De plus, on met en place des processus de sorte que l'information proposée en direct soit exacte et à jour.

5. **Fragmentation :** Les clients sont de plus en plus répartis en sous-groupes et l'information est de plus en plus adaptée à ceux-ci, en fonction d'un large éventail de caractéristiques d'utilisateur. Le texte est rédigé dans un langage simple pouvant être aisément compris du groupe de clients auquel il s'adresse. De plus, on se sert de différents supports pour communiquer l'information et l'on crée des portails spécialisés au besoin. En outre, une certaine interaction en direct entre les clients et les prestataires de services est possible. Par exemple, les clients peuvent transmettre des demandes portant sur des rapports, des enquêtes, etc., et recevoir automatiquement un avis de confirmation de réception. D'autres outils interactifs sont proposés en direct, mais on répond à la plupart des questions posées par des méthodes traditionnelles.

6. **Outils interactifs :** Les clients peuvent se servir d'un éventail complet d'outils interactifs pour la réception d'une information sur mesure en direct. Il peut notamment s'agir de fonctions d'interrogation de base de données (par exemple pour les demandes comportant un croisement de données), de calculatrices, d'outils de correspondance, de systèmes de réponse intelligents, de fonctions de discussion en temps réel, etc. Des outils de navigation en direct et automatiques facilitent l'utilisation des services en direct le cas échéant. On a prévu des systèmes de gestion du courriel qui prennent en compte l'augmentation du volume de la correspondance, y compris le nombre de plus en plus élevé de questions précises découlant de l'offre de renseignements plus variés.

Offre d'un accès à l'information défini par le client (extraction)

7. **Profils personnalisés :** Les clients peuvent établir plusieurs profils en direct et recevoir de l'information en fonction de ces profils. Sous réserve des directives en matière de protection de la vie privée, ils peuvent également recevoir des suggestions automatiques, des mises à jour et d'autres renseignements en fonction de leurs antécédents d'utilisateur, des tendances d'utilisation, etc.

8. **Synthèse partielle :** Les différents clients peuvent se prévaloir de fonctions partielles d'extraction de l'information de diverses sources en direct, et ils disposent de certains outils

Offre d'un accès à l'information défini par le client (extraction) (suite)

permettant de combiner les renseignements ou de faire une synthèse dans le but de créer de nouveaux produits d'information.

9. **Synthèse raisonnablement complète :** Les différents clients peuvent se prévaloir de fonctions d'extraction raisonnablement complètes pour extraire l'information de diverses sources et en faire une synthèse, ce qui leur permet de réaliser une recherche détaillée en direct. Ils ont accès à des renseignements plus complets et plus fiables sur des objectifs de politique généraux ou sur des aspects sociaux, par exemple des collectivités plus sûres, un environnement plus sain, etc. Cette information ne comprend pas seulement les tendances de haut niveau et d'autres données sommaires, mais également les rapports qui sont à la source de ces sommaires, des données brutes et d'autres renseignements sur les programmes particuliers qui, croit-on, contribuent à l'atteinte de ces objectifs. Non seulement on dispose de plusieurs niveaux d'information, mais les clients sont également en mesure de choisir le niveau qui leur convient, ce qui favorise une plus grande transparence, une responsabilité accrue et un engagement rehaussé.

Outil d'autoévaluation – Services transactionnels

Publication (passif/passif)

1. **Présence sur le Web :** Une information sommaire sur le service est offerte en direct, par exemple les coordonnées des personnes-ressources, l'emplacement des bureaux et les heures de service, une description générale du service, etc.
2. **Référence de base :** Certains documents de base se rapportant au service sont offerts en direct, par exemple sur les politiques, les règlements, les lois, les formulaires les plus couramment utilisés, etc. Dans bien des cas, toutefois, les clients doivent toujours avoir recours aux méthodes traditionnelles pour accéder à ces documents.
3. **Référence raisonnablement complète :** Un ensemble raisonnablement complet de ces documents de base est offert en ligne. De plus, on envisage ou développe des processus afin de s'assurer que l'information proposée en direct est correctement gérée.

Interaction (actif/passif)

4. **Communication partielle :** Certains clients peuvent communiquer en direct avec le prestataire du service. Par exemple, ils peuvent transmettre des formulaires ou des documents de base. Il n'y a toutefois aucune confirmation à cet égard, et les clients reçoivent les détails de toute question en suspens par les méthodes traditionnelles.

5. **Communication complète :** Tous les clients peuvent communiquer en direct avec le prestataire du service. De plus, certains outils interactifs offerts en direct permettent de répondre aux demandes de renseignements, mais les méthodes traditionnelles constituent toujours une source importante d'information et d'orientation.

6. **Interaction raisonnablement complète :** Tous les clients peuvent transmettre un éventail complet de renseignements se rapportant à leur transaction et recevoir des réponses personnelles en fonction des données transmises, s'il y a lieu. Un ensemble raisonnablement complet d'outils interactifs en place permet de répondre en direct aux demandes de renseignements. Des fonctions de navigation en direct et automatiques facilitent l'utilisation des services en direct, le cas échéant. Des systèmes de gestion du courriel en place prennent en compte l'augmentation du volume de la correspondance.

Transaction (actif/actif)

7. **Réalisation partielle :** Les clients peuvent effectuer une transaction en direct; une obligation s'installe alors entre eux et le prestataire du service. Cette transaction est partielle (par exemple, les clients peuvent remplir une demande en direct mais doivent avoir recours aux méthodes traditionnelles pour produire les documents à l'appui ou pour traiter la demande) ou encore elle n'est pas offerte à tous (par exemple, la transaction en est au stade des essais pilotes ou elle est mise en place graduellement).

8. **Réalisation complète :** Tous les clients peuvent réaliser en entier et en direct une transaction comportant une obligation. Cependant, la confirmation de la transaction n'a lieu que plus tard et peut se faire par des méthodes traditionnelles.

9. **Réalisation complète en temps réel :** Tous les clients peuvent réaliser en entier et en temps réel une transaction comportant une obligation depuis le site Web du prestataire du service. La confirmation de la transaction est instantanée et elle est transmise en direct ou par courriel.

Services d'information

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement 2003	Niveau de développement 2005	Nombre total de transactions entre les clients et le gouvernement, par mode de prestation de services en 2003 [1] Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste	Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
Affaires indiennes et du Nord Canada										
Non	Accès en direct à l'information ministérielle	6	7	350 000	0	12 000	0	750	Non	Non
Non	Gestion de protection de l'environnement du Nord	3	5	18 000	0	1 400	200	400	Non	Non
Agence canadienne de développement international										
Non	Élaboration des politiques et consultation								Non	Non
	• Consultations électroniques	5	7							
	• Réseaux du savoir	7	8							
Non	Renseignements sur les politiques et les programmes offerts sur le Web	5	6						Non	Non

[1] Certains des services mentionnés dans le tableau en sont encore à l'étape du développement menant à l'atteinte de leurs objectifs pour 2005. D'autres services viennent tout juste d'être lancés. Ces deux facteurs influent sur le nombre correspondant d'interactions sur Internet en 2003.

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de transactions entre les clients et le gouvernement, par mode de prestation de services en 2003					Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
		2003	2005	Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste		
Agence de promotion économique du Canada atlantique										
Non	Partage et échange d'information	4	8	239 000	0	47 000	16 000	13 000	Oui	Non
Agriculture et agroalimentaire Canada										
Non	Commerce agroalimentaire	7	8	1 000 000	0	0	0	3 184	Non	Non
Oui	Gestion des risques d'entreprise	4	4	225 000	0	175 000	175	80 000	Non	Non
Non	Recherche et développement scientifiques	5	7						Non	Non
Oui	Renseignements sur les terres et les eaux du Canada	3	3	4 164	0	0	0	0	Non	Non
Oui	Salubrité et qualité des aliments	3	3	118 318	0	0	0	0	Non	Non
Anciens Combattants Canada										
Non	Le Canada se souvient	4	4	1 000 000	0	0	1 045 000	1 700	Non	Non
Bureau du Conseil privé										
Oui	Correspondance du Premier ministre	5	5	473 199	0	29 900	0	1 130 778	Non	Non
Oui	Site Web du Bureau du Conseil privé	5	5	9 798	0	0	0	46 933	Non	Non
Centre canadien de gestion										
Oui	Campusdirect	7	7	8 000	0	3 500	0	0	Non	Non

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de transactions entre les clients et le gouvernement, par mode de prestation de services en 2003					Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
		2003	2005	Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste		
Citoyenneté et Immigration Canada										
Oui	Gestion de l'accès au Canada	4	4	55 100	0	55 100	55 100	55 100	Non	Non
Communication Canada										
Non	Publications en direct du gouvernement du Canada	6	7	2 670 720	0	60 000	0	216 000	Non	Non
Conseil du Trésor du Canada, Secrétariat										
Non	Information sur la gestion du gouvernement fédéral			93 870 095	0	12 792	0	5 000	Non	Non
	• Budget des dépenses en direct	5	6							
	• Nouveau site Web du SCT	5	7							
Défense nationale										
Non	Communications	4	6	4 044 000	10 000	549 450	8 000	40 700	Non	Non
Non	Gestion des situations d'urgence	4	5	575 888					Non	Non
Non	Protection des infrastructures essentielles	4	6	575 888					Non	Non
Non	Sécurité de la technologie de l'information	4	5						Non	Non

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement 2003	Niveau de développement 2005	Nombre total de transactions entre les clients et le gouvernement, par mode de prestation de services en 2003 – Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste	Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
Développement des ressources humaines Canada										
Non	Subvention canadienne pour l'épargne-études								Non	Non
	• Calculateur du coût des études postsecondaires	6	6	118 000	2 200	22 500	0	1 000		
	• Formation des promoteurs	5	5							
	• Formulaires	3	3							
Développement économique Canada pour les régions du Québec										
Non	Services d'information			671 473	0	30 251	18 840	0	Oui	Oui
	• DEC en direct	4	5							
	• Site Internet	4	8							
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada										
Non	Service d'échange d'information	4	6	1 695 000	0	120 000	243 000	363 000	Oui	Non
Environnement Canada										
Non	Conditions météorologiques	6	7	120 027 000	30 000 000	27 000	1 000	13 000	Oui	Oui
Non	Eau	5	6	787 284	0	500	100	3 000	Non	Non
Non	Information sur la qualité de l'air et les polluants								Non	Non
	• Inventaire national des rejets de polluants	5	6	915	0	311	0	0		

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de transactions entre les clients et le gouvernement, par mode de prestation de services en 2003					Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
		2003	2005	Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste		
Finances Canada										
Oui	Autres mises à jour d'information	7	7						Non	Non
Oui	Information sur la politique fiscale	7	7						Non	Non
Oui	Information sur les politiques tarifaires	7	7						Non	Non
Oui	Renseignements sur la législation de Finances Canada	5	5						Non	Non
Oui	Renseignements sur le budget	7	7						Non	Non
Oui	Renseignements sur les consultations	7	7						Non	Non
Gendarmerie royale du Canada										
Non	Gestion des ressources et de l'information	3	4						Non	Non
Non	Services de police communautaires, contractuels et autochtones	4	5						Non	Non
Non	Services nationaux de police	4	5						Non	Non

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de transactions entre les clients et le gouvernement, par mode de prestation de services en 2003					Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
		2003	2005	Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste		
Industrie Canada										
Oui	Applications de l'autoroute de l'information	6	6	339 500	0	3 500	3 500	3 500	Non	Non
Oui	Centres de services aux entreprises du Canada	7	7	3 849 000	39 000	171 000	140 000	29 000	Oui	Oui
Oui	Produits de renseignements commerciaux - Strategis	8	8	14 138 292	0	16 721	0	16 721	Oui	Oui
Oui	Recherche de dénominations sociales - Système récemment actualisé pour la recherche de raisons sociales (NUANS)	9	9	170 000	0	0	0	0	Non	Non
Oui	Services aux consommateurs	8	8	460 000	0	300	0	0	Oui	Oui
Justice Canada										
Oui	Consultations en direct auprès du public	5	5						Non	Non
Non	Système de gestion de l'information sur les lois	4	6	2 997 849	0	0	0	4 500	Non	Non
Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international										
Oui	Aide aux Canadiens à l'étranger	4	4	815 000	0	1 030 000	1 250 000	2 800	Oui	Non
Oui	Services de diplomatie ouverte	4	4	3 000 000	0	0	0	0	Oui	Non

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de transactions entre les clients et le gouvernement, par mode de prestation de services en 2003					Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
		2003	2005	Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste		
Patrimoine canadien										
Oui	Citoyenneté active et participation communautaire	6	6						Oui	Oui
	• Portail de consultation			60 000	0	0	0	0		
Oui	Contenu canadien (savoir et information)								Oui	Non
	• Institut canadien de conservation	6	6	95 000	0	2 800	250	25		
	• Musée virtuel du Canada	6	6	6 250 000	0	0	0	0		
	• Préserver mon patrimoine	6	6	124 470	0	5 219	0	800		
	• Réseau canadien d'information sur le patrimoine	6	6	1 504 175	0	1 186	528	138		
Non	Participation et engagement dans le domaine culturel								Non	Non
	• Culture.ca (Passerelle de Culture Canada)	4	6	2 000 000	0	500	0	100		
	• Observatoire culturel canadien (lancé à la mi-novembre 2003)	8	8							

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de transactions entre les clients et le gouvernement, par mode de prestation de services en 2003					Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
		2003	2005	Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste		
Pêches et Océans Canada										
Non	Comprendre les eaux et les ressources aquatiques du Canada	3	5	144 000	0	4 000	1 000	1 000	Non	Non
Non	Information sur la sécurité maritime	3	4						Non	Non
Non	Portail de Pêches et Océans	4	6	150 000					Non	Non
Ressources naturelles Canada										
Non	Accès à l'information et aux services de RNCan	6	6						Oui	Non
Oui	Applications géographiques: cartes, images par satellite, levés de plans, etc.								Oui	Non
	• Atlas	9	9							
	• GéoConnexions	9	9							
Non	Données scientifiques et techniques et publications								Non	Non
	• Collecte de données scientifiques et de ressources documentaires	6	6							
	• Publication de rapports, de cartes géographiques, d'études, de documents, etc.	6	6							

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de transactions entre les clients et le gouvernement, par mode de prestation de services en 2003					Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
		2003	2005	Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste		
Ressources naturelles Canada (suite)										
Non	Produits du savoir de RNCan								Non	Non
	• Changement climatique	4	5							
	• Développement durable (gestion et protection de nos ressources naturelles)	4	6							
	• Sécurité et protection	4	6							
Santé Canada										
Non	Information sur la santé et gestion du savoir	3	6	12 320 560	3 600	61 020	502	98 912	Non	Non
Oui	Promotion de la santé	5	5						Oui	Oui
Non	Protection de la santé	4	7						Oui	Non
Non	Santé des Premières nations et des Inuits								Oui	Non
	• Projet fédéral-provincial de télésanté pour les Premières nations et les Inuits	4	7							
	• Soins primaires aux Premières nations et aux Inuits - Dossier de santé électronique	7	8							

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de transactions entre les clients et le gouvernement, par mode de prestation de services en 2003					Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
		2003	2005	Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste		
Statistique Canada										
Oui	Communication et diffusion	9	9						Oui	Oui
Oui	Relations avec les intervenants	5	5						Oui	Non
Transports Canada										
Non	Sensibilisation aux transports	4	7						Non	Non
	• Accès au site Web Voyage			20 000	0	0	0	0		
	• Services maritimes en direct			7 000	0	0	0	0		
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada										
Non	Services d'information et des communications	5	6	4 456 000	0	139 000	83 000	28 000	Oui	Oui

Services transactionnels

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement 2003	Niveau de développement 2005	Nombre total de clients en 2003	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2003, par mode de prestation de services[4] Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste	Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
Affaires indiennes et du Nord Canada											
Non	Gestion des ressources naturelles du Nord	4	6	6 000	50	0	30	10	10	Non	Non
Oui	Gestion des terres	8	8	2 000	90	0	0	5	5	Non	Non
Non	Gestion et protection de l'environnement	6	6	250	50	0	0	30	20	Non	Non
Non	Inscription des Indiens/ Certificat du statut d'Indien	7	8	142 000	50	0	0	45	5	Oui	Oui
Non	Paiements de transfert aux Premières nations et aux Inuits	6	6	2 000	30	0	45	10	15	Non	Non
Non	Programme d'emploi des Autochtones	3	9	8 000	40	0	0	15	45	Non	Non
Non	Sciences et technologie dans le Nord canadien et liaison circumpolaire	4	7	1 000	70	0	0	0	30	Non	Non

[4] À noter que le pourcentage des clients qui ont effectué des transactions en direct depend, par exemple, du niveau de fonctionnalité offert en direct et de la date du lancement du service en question. Certains des services mentionnés dans le tableau en sont encore à l'étape du développement menant à l'atteinte de leurs objectifs pour 2005. D'autres services viennent tout juste de commencer à offrir à leurs clients la possibilité d'effectuer des transactions en direct. Ces deux facteurs influent sur les pourcentages indiqués par mode de prestation de services pour 2003. Il importe également de noter que la répartition des pourcentages entre les divers modes de prestation représente le point de vue du client. Par conséquent, dans certains cas, les transactions qui, selon le tableau, ont été effectuées en personne comportaient la transmission de données à des ministères et organismes par voie électronique, ce qui permet de profiter des avantages de ce mode de prestation. Il pourrait s'agir, par exemple, du versement de paiements à l'institution financière du client.

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement 2003	Niveau de développement 2005	Nombre total de clients en 2003	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2003, par mode de prestation de services – Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste	Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
Agence canadienne de développement international											
Non	Mise en œuvre des programmes									Non	Non
	• Espace de travail coopératif	4	8								
	• Facture électronique	4	4								
	• Marchés	4	4								
	• Paiement électronique	7	7								
	• Présentation électronique de propositions	7	8								
Agence de promotion économique du Canada atlantique											
Non	Fonds de subventions et de contributions	7	8	22 000	70	0	5	10	15	Non	Non
Agence des douanes et du revenu du Canada											
Non	Décisions	4	4	6 614	0	0	0	0	100	Oui	Non
Non	Douanes	8	8							Oui	Non
	• Douanes pour les entreprises			170 606	97	0	0	3	0		
	• Douanes pour les voyageurs et les passagers				0	0	0	100	0		
Non	Impôt des entreprises	7	8							Oui	Oui
	• Accès personnalisé				0	18	82	0	0		
	• Déclarations de renseignements			1 356 000	20	0	0	0	80		
	• Impôt des sociétés			1 388 000	0	0	0	0	100		
	• Inscription des entreprises			374 000	35	0	24	11	30		
	• Paiements d'impôt des entreprises				4	0	0	44	52		

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement 2003	Niveau de développement 2005	Nombre total de clients en 2003	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2003, par mode de prestation de services – Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste	Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
Agence des douanes et du revenu du Canada (suite)											
	• Remise des retenues à la source et fichier de la paye			1 500 000	22	0	0	53	25		
	• Services d'information				0	18	82	0	0		
	• Taxes d'accise et prélèvements spéciaux			8 000	0	0	0	0	100		
	• TPS/TVH			2 100 000	1	9	0	3	87		
Non	Impôt des particuliers	8	8							Oui	Oui
	• Accès personnalisé				21	13	66	0	0		
	• Paiements d'impôt des particuliers			3 294 422	8	0	0	38	54		
	• Services de production et de cotisation des déclarations			23 843 675	39	3	0	0	58		
	• Services de production et de cotisation des déclarations des non-résidents			313 045	0	0	0	0	100		
	• Services d'information				68	5	27	0	0		
Non	Organismes de bienfaisance	4	4	79 171						Oui	Oui
	• Programme des renseignements sur les organismes de bienfaisance				0	0	97	0	3		
	• Services pour les organismes de bienfaisance et le grand public				0	0	0	0	100		

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement 2003	Niveau de développement 2005	Nombre total de clients en 2003	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2003, par mode de prestation de services – Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste	Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
Agence des douanes et du revenu du Canada (suite)											
Non	Prestations visant les familles et les particuliers	7	7							Oui	Non
	• Prestations visant les familles et les enfants			12 500 000	5	49	46	0	0		
	• Services d'identification individuelle			3 000 000	2	0	63	2	33		
Non	Services de recours	3	7	78 209	0	0	0	0	100	Non	Non
Anciens Combattants Canada											
Non	Pensions, allocations et soins de santé			380 000	6	0	73	3	18	Non	Non
	• Chèques de pension et d'allocation	7	7								
	• Services de prestations et de soins de santé en direct	4	8								
	• Soins de santé	7	7								
Bureau du Conseil privé											
Oui	Messages de félicitations du Premier ministre	6	6	61 671	20	0	0	0	80	Non	Non

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement 2003	Niveau de développement 2005	Nombre total de clients en 2003	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2003, par mode de prestation de services: Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste	Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
Centre des armes à feu du Canada											
Non	Programme canadien de contrôle des armes à feu	8	8							Non	Non
	• Demandes de transfert d'armes à feu			6 157	4	0	94	0	2		
	• Demandes d'enregistrement des armes à feu			598 637	65	0	0	0	35		
	• Modification des renseignements sur les détenteurs de permis			102 363	33	0	60	0	7		
	• Vérification de l'état de votre demande - permis et enregistrement			22 963	7	0	93	0	0		
Citoyenneté et Immigration Canada											
Oui	Intégration des nouveaux arrivants dans la société canadienne	4	4	316 108	0	0	0	50	50	Non	Non
Oui	Protection des réfugiés et d'autres ayant besoin d'être réinstallés	3	3	35 000	0	0	0	99	1	Non	Non
Non	Sélection des immigrants et des visiteurs au Canada			1 343 594	0	0	0	70	30	Non	Non
	• Besoins fonctionnels en matière de transactions électroniques	3	3								

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement 2003	Niveau de développement 2005	Nombre total de clients en 2003	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2003, par mode de prestation de services – Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste	Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
Citoyenneté et Immigration Canada (suite)											
	• Changement d'adresse électronique	7	7								
	• État de la demande du cyberclient	7	8								
	• Paiement électronique	8	8								
	• Services d'information du regroupement Se rendre au Canada	3	7								
Commission de la fonction publique du Canada											
Non	Recrutement	8	8	382 143	87	0	0	3	10	Non	Non
Défense nationale											
Non	Acquisition et soutien du matériel	6	6							Non	Non
Non	Recrutement des Forces canadiennes	4	8	25 000	20	5	5	65	5	Non	Non
Développement des ressources humaines Canada											
Oui	Initiative nationale pour les sans-abri	4	4	2 500	32	0	0	0	68	Non	Non
Oui	Numéro d'assurance sociale	5	5	1 500 000	1	0	0	90	9	Non	Non
Non	Programme canadien de prêts aux étudiants			360 000	0	0	0	0	100	Oui	Non

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement 2003	Niveau de développement 2005	Nombre total de clients en 2003	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2003, par mode de prestation de services – Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste	Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
Développement des ressources humaines Canada (suite)											
	• Outils de demande de prêt	3	4								
	• Outils de gestion de prêt	4	7								
	• Outils de planification de l'apprentissage	5	5								
	• Outils de planification de prêt	4	4								
	• Outils de planification financière	4	4								
	• Outils de remboursement de prêt	4	4								
Non	Régime de pensions du Canada									Oui	Non
	• Autres demandes simplifiées de prestations du RPC	3	4	573 750	0	0	59	1	40		
	• Calculatrice du revenu de retraite canadienne	6	6	129 000	48	0	0	52	0		
	• Mon Compte de pension - demande et mise à jour	3	9	705 000	0	0	46	2	52		
	• Demande simplifiée de prestations de retraite du RPC	3	9	470 325	1	0	65	1	33		
	• État des cotisations	5	9	116 366	8	0	46	0	46		
	• Feuillets de renseignements fiscaux	3	9	50 250	0	0	50	0	50		
Non	Relevé d'emploi sur le Web	7	9	3 000	20	0	0	10	70	Oui	Oui

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement 2003	Niveau de développement 2005	Nombre total de clients en 2003	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2003, par mode de prestation de services – Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste	Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
Développement des ressources humaines Canada (suite)											
Non	Sécurité de la vieillesse (SV)									Non	Non
	• Demande de supplément du revenu garanti simplifiée et automatisée	3	3	292 500	0	0	40	2	58		
	• Demande simplifiée de prestations de SV	3	9	591 000	1	0	63	2	34		
	• Feuillets de renseignements fiscaux	3	9	50 250	0	0	50	0	50		
	• Mon Compte de pension - demande et mise à jour	3	9	667 500	0	0	51	5	44		
Oui	Service de transaction de travail	6	6	8 500	40	0	0	50	10	Non	Non
Non	Service fédéral de médiation et de conciliation	6	7	4 000	0	0	0	0	100	Oui	Oui
Non	Services d'assurance-emploi pour les particuliers			2 830 000	40	0	15	35	10	Oui	Non
	• Appli-Web	7	9								
	• Interdec	7	9								
Non	Services d'emploi									Non	Non
	• Guichet emplois	9	9	2 000 000	97	0	3	0	0		
	• Programmes de financement des services d'emploi	3	3		0	0	30	50	20		

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement 2003	Niveau de développement 2005	Nombre total de clients en 2003	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2003, par mode de prestation de services – Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste	Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
Développement des ressources humaines Canada (suite)											
	• Service de placement électronique	3	3	150 000	100	0	0	0	0		
	• Service national d'information sur le marché du travail	6	6	50 000	100	0	0	0	0		
	• Services pour les travailleurs étrangers	3	5	103 000							
Développement économique Canada pour les régions du Québec											
Non	Programmes financiers	3	7	12 900	15	0	45	25	15	Non	Non
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada											
Non	Service de financement des subventions et contributions	6	8	1 000	70	0	5	10	15	Oui	Non
Environnement Canada											
Non	Règlements et permis	6	7		70	0	30	0	0	Oui	Non
Gendarmerie royale du Canada											
Oui	Police fédérale	6	6							Non	Non
	• Projet CHOIX			2 500							
	• Signaler le crime économique en direct			600							

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement		Nombre total de clients en 2003	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2003, par mode de prestation de services					Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
		2003	2005		Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste		
Industrie Canada											
Oui	Bureau de la concurrence	7	7	50 000	10	0	76	0	14	Non	Non
Oui	Constitution en société de régime fédéral	9	9	119 000	40	0	0	10	50	Oui	Oui
Non	Délivrance de licence d'utilisation du spectre des radiofréquences et homologation	8	8	72 800	18	0	0	1	81	Non	Non
Oui	Dépôts en vertu de la Loi sur l'investissement Canada	8	8	545	0	0	0	0	100	Oui	Non
Non	Faillite et insolvabilité	8	8	105 000	25	0	5	1	69	Oui	Oui
Non	Initiative fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario	4	7	600	5	0	0	20	75	Oui	Non
Oui	Loi sur le financement des petites entreprises du Canada	3	3	813	0	0	0	0	100	Non	Non
Oui	Mesures Canada	7	7	2 600	10	0	80	0	10	Non	Non
Oui	Office de la propriété intellectuelle du Canada	8	8	85 500	10	0	0	0	90	Oui	Oui
Non	Partenariat technologique Canada	5	7	300	0	0	0	20	80	Non	Non
Non	Programme de développement des entreprises autochtones	4	7	600	35	0	0	15	50	Oui	Non
Oui	Système en direct d'enregistrement des lobbyistes	8	8	2 700	99	0	0	0	1	Non	Non

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement 2003	Niveau de développement 2005	Nombre total de clients en 2003	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2003, par mode de prestation de services – Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste	Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
Justice Canada											
Non	Bureau d'enregistrement des actions en divorce	3	8	160 220	0	0	0	0	100	Non	Non
Non	Saisie-arrêt pour le paiement de dettes	3	3	6 000	0	0	0	0	100	Non	Non
Non	Service d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales	7	7	230 000	90	10	0	0	0	Non	Non
Ministère des Affaires étrangères et Commerce international											
Oui	Contrôles à l'exportation et à l'importation	9	9	50	100	0	0	0	0	Non	Non
Non	Délégué commercial virtuel, gestion électronique des relations avec les clients	5	8	80 000	57	0	0	15	28	Oui	Non
Non	Service des passeports	6	6	2 400 000	0	0	0	91	9	Oui	Oui
Patrimoine canadien											
Oui	Programmes d'appui financier	3	3	4 608	0	0	0	3	97	Oui	Non
Non	Système de réservation des terrains de camping de Parcs Canada	3	9	45 000	0	0	95	1	4	Non	Non
Pêches et Océans Canada											
Oui	Délivrance de permis									Non	Non
	• Paiement en direct pour les permis de pêche commerciale	3	3	60 000	0	2	0	98	0		
	• Système national de délivrance de permis de pêche récréative	3	3	349 000	0	0	0	100	0		

Travaux achevés?	Services et composantes des services	Niveau de développement 2003	Niveau de développement 2005	Nombre total de clients en 2003	Pourcentage des clients ayant effectué des transactions en 2003, par mode de prestation de services – Internet	Téléphone – RVI	Téléphone – agent	En personne	Poste	Sondage récent auprès des clients (pour l'ensemble du service)?	Sondage récent sur la prestation en direct?
Statistique Canada											
Non	Collection									Oui	Non
	• Autres sondages, notamment auprès des ménages, pour lesquels une option de réponse électronique s'avère utile et appropriée	7	7								
	• Sondages menés dans le cadre du GED auprès des entreprises et des exploitations agricoles	7	9								
Transports Canada											
Non	Transports - Délivrance de permis et services d'homologation	3	7	250 000						Non	Non
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada											
Non	Approvisionnement et aliénation	5	8	1 567 500	45	0	44	5	6	Oui	Oui
Non	Prestation des services immobiliers	6	8	4 800	45	0	44	10	1	Non	Non
Non	Receveur général	7	8	323	100	0	0	0	0	Non	Non
Non	Rémunération de la fonction publique	4	8	499 407	24	0	67	3	6	Oui	Oui
Non	Services linguistiques et multiculturels	7	7	23 000	90	0	5	5	0	Non	Non